НТЛ
НЭКСТ ТЕХНИКА

СПО «ИСТОК-СМ»
АРМ ДО
Режим ЦОВ/ЕДДС

Руководство пользователя

5.0

Владивосток 2024



АО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА», 2024. Все права защищены.

Без разрешения АО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА» этот документ, в том числе его часть, в печатном или электронном виде не могут быть скопированы и переданы третьим лицам с коммерческой целью.

Любая информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена АО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА» без предупреждения и уведомления, что не является нарушением обязательств по отношению к пользователю со стороны АО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА».

Почтовый адрес:	690048, г. Владивосток, ул. Фонвизина 2, оф 200н
Телефон:	8-800-4444-112
Веб-сайт:	https://www.nexttehnika.ru

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ. 6
2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ. 6
3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ. 6
3.1. Запуск и внешний вид программы. 6
4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ. 7
4.1. Обзор интерфейса рабочего стола режима ЕДДС. 7
4.2. Смена пользователя на рабочем столе 9
4.3. Прием вызова и перевод звонка в службу экстренного реагирования. 10
4.3.1. Каскадный перевод звонка. 17
4.3.2. Перевод абонента на оценку качества. 18
4.3.3. Возможность перевода абонента в режим ожидания. 19
4.3.4. Автоперевод звонка. 21
4.3.5. Автоматической открытие службы в окне «Оповещение» по выбранному городу 22
4.3.6. Перевод звонка через функцию «Дополнительные телефоны». 23
4.3.7. Перевод звонка на локального диспетчера своей службы. 25
4.3.8. «Опросник» - возможность автоматической классификации вызова. 26
4.4. Возможность связывания служб между собой с целью совместного отображения в одной группе для оповещения. 27
4.5. Прием вызова и передача зарегистрированной карточки происшествия в службу реагирования. 28
4.6. Завершение происшествия. Отправка карточки в архив. 33
4.7. Функционал карточки. 36
4.7.1. Возможность внесения дополнительной информации по происшествию. 36
4.7.2. Отметка происшествия на карте. 37
4.7.3. Отправка SMS абоненту из карточки происшествия. 40
4.7.4. Возможность загрузки последних данных по заявителю. 42
4.7.5. Формы дополнительной информации для служб реагирования. 43
4.7.6. «Состояния в службах» - этапы отработки происшествия службами – участниками реагирования. 49
4.7.7. Протокол происшествия. 51
4.7.8. История происшествий по адресу. Функция «Вызовы по адресу». 58
4.7.9. Работа с файлами. 60
4.7.10. SMS обмен» с абонентом. 64
4.7.11. Связанные вызовы. 69
4.7.12. Отложенный вызов. 71
4.7.13. Реактивация архивной карточки. 75

4.8. Массовая регистрация вызовов для нескольких объектов. 77
4.9. Отработка «ложного» и «повторного» звонка. 79
4.9.1. Возможность дополнительной классификации ложного звонка. 82
4.10. Отработка карточки вызова в режиме «Консультация». 85
4.11. Режим «Конференции». 89
4.12. Отработка оставленного голосового сообщения 92
4.13. Журнал происшествий. 94
4.13.1. Контроль службами ЦОВ/ЕДДС за отработкой происшествий службами реагирования. 100
4.13.2. Блок настроек журнала происшествий. 102
4.13.3. Сквозной журнал происшествий текущей службы и других служб. 112
4.13.4. Журнал «Оперативная обстановка». 113
4.14. Функция «Редактирование». 116
4.14.1. Редактирование временных параметров отработки происшествия. 117
4.14.2. Ручное добавление/удаление личного состава в карточке происшествия. 123
4.14.3. Синхронизация личного состава в карточке происшествия между службами. 124
4.14.4. Синхронизация удаления сил и средств по происшествию между службами. 125
4.15. Фиксирование записей разговора в карточке происшествия. 126
4.15.1. Возможность исходящих звонков. 127
4.15.2. Синхронизация исходящих и повторных звонков между службами-участниками отработки происшествия в рамках карточки. 131
4.15.3. История обращений по абоненту. 132
4.16. Функция «Оповещения». 134
4.17. Функция голосового меню. 139
4.18. Неотработанные звонки. Окно «Вызовы в отработке». 141
4.19. Архив происшествий. 145
4.20. Функция уведомлений. 154
4.21. Отработка SMS сообщения. 157
4.22. Отработка электронного сообщения. 159
4.23. Обслуживающие объекты, обслуживаемые адреса. 161
4.24. Пункт меню «Статистика». 162
4.24.1. Текущая статистика по звонкам. 163
4.24.2. Текущая статистика по объектам контроля. 165
4.24.2.1. Группировка объектов в статистике. 166
4.24.3. Текущая статистика по силам и средствам. 167
4.24.4. Текущая статистика по личному составу. 168
4.24.5. Оперативная статистика по диспетчерам. 168
4.24.6. Оперативная обстановка. 169

4.25. Справочники.....176
4.25.1. Телефонный справочник. **.....176**
4.25.2. Справочник «Личный состав». **.....177**
4.25.3. Информационный блок «Силы и средства». **.....177**
4.25.3.1. Формирование личного состава для сил и средств. **.....179**
4.25.4. Контроль состояний сил и средств. **.....181**
4.25.5. Информационный блок «Объекты контроля». **.....184**
4.26. Пункт меню «Поиск».....192
4.26.1. Поиск объекта. **.....192**
4.26.2. Поиск на карте. **.....197**
4.26.3. Поиск по телефону. **.....205**
4.26.4. Поиск адреса. **.....206**
4.26.5. Поиск физического лица. **.....208**
4.27. Блок настроек рабочего стола. 209
4.28. Функционал контроля за отработкой происшествий. 234
4.29. Контроль за временными параметрами отработки происшествия средствами ГЛОНАСС. 235
4.30. История передвижения транспортного средства. 237
4.31. Взятие происшествия на контроль. 240
4.31.1. Запрет на завершение происшествия на контроле. **.....242**
4.32. Работа с картой. 244
4.32.1. Пользовательские слои. **.....250**
4.33. Обмен сообщениями. 256
4.34. Настройка дополнительной фильтрации в логике ЦОВ. 261
4.35. Запуск внешних систем с рабочего стола АРМ ДО. 265
4.36. Пункт меню «Моделирование угроз». 265
4.37. Взаимодействие с видео-сервисом. Автоматическая запись видео с места происшествия.....269
4.38. Пункт меню «Помощь». 272
5. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ. 273

1. ВВЕДЕНИЕ.

Программный комплекс "ИСТОК-СМ" предназначен для автоматизации работы дежурно-диспетчерских служб различной ведомственной принадлежности.

СПО "ИСТОК-СМ" представляет собой систему приема и обработки сообщений о происшествиях от населения, сигналов от объектов мониторинга, мгновенного обмена информацией и групповой работы служб реагирования различной ведомственной принадлежности.

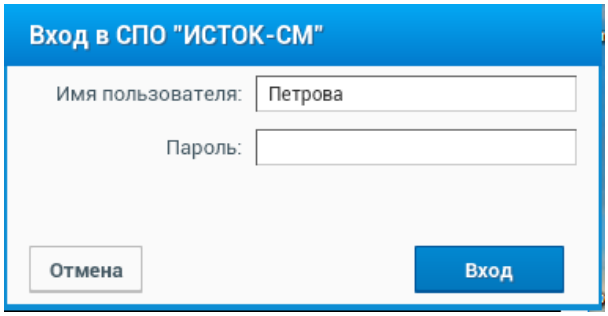
2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.

Специализированное программное обеспечение "ИСТОК-СМ" предназначено для оснащения информационных систем рабочих мест операторов, диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования.

3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.

3.1. Запуск и внешний вид программы.

На рабочем столе операционной системы найти ярлык запуска «АРМ ДО». Двойным щелчком мыши по ярлыку начать запуск программы, при этом на экране откроется окно для авторизации пользователя в системе.



Авторизация пользователя предназначена для разграничения доступа к данным программы. Пользователь вводит свои учетные данные (логин и пароль) в поля формы, после чего нажимает клавишу "Enter" на клавиатуре или при помощи мыши кнопку "Вход в систему".

Если учетные данные пользователя верны, то программа продолжит запуск и начнётся загрузка данных.

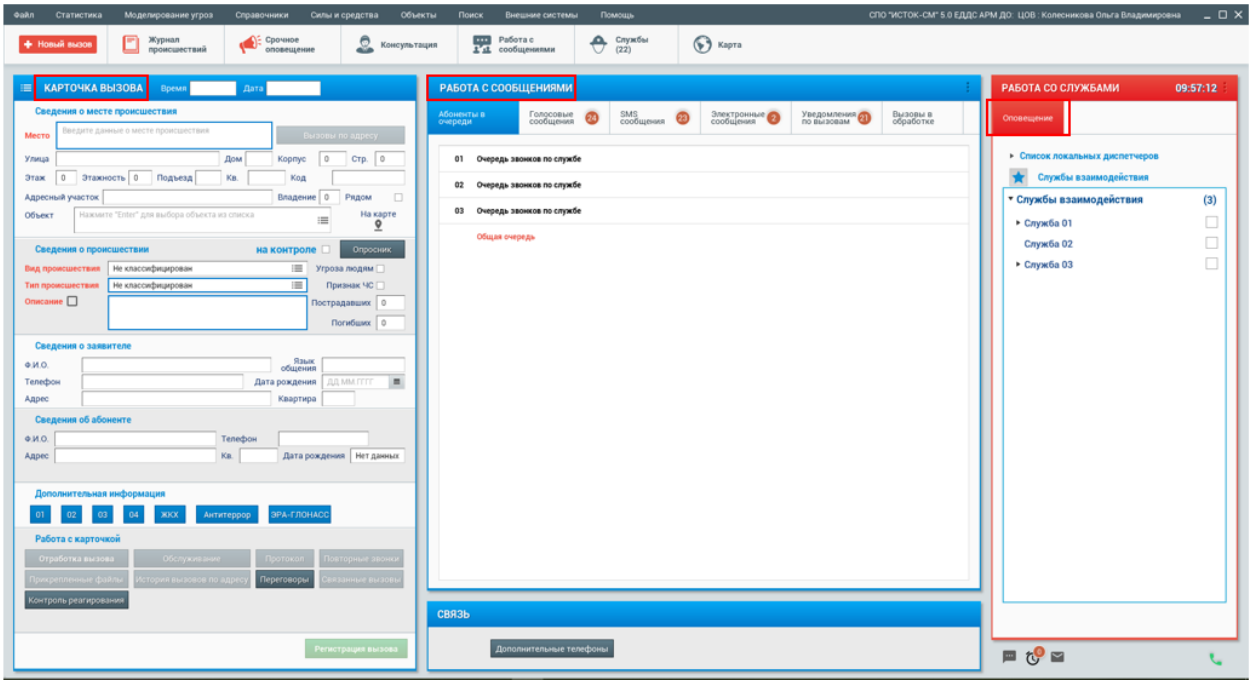
После входа в программу и загрузки необходимых данных пользователю отобразится общая экранная форма.

Рекомендация: Желательно не использовать системную учетную запись «Администратор системы» (логин - admin) в качестве диспетчера по работе с вызовами.

4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ.

4.1. Обзор интерфейса рабочего стола режима ЕДДС.

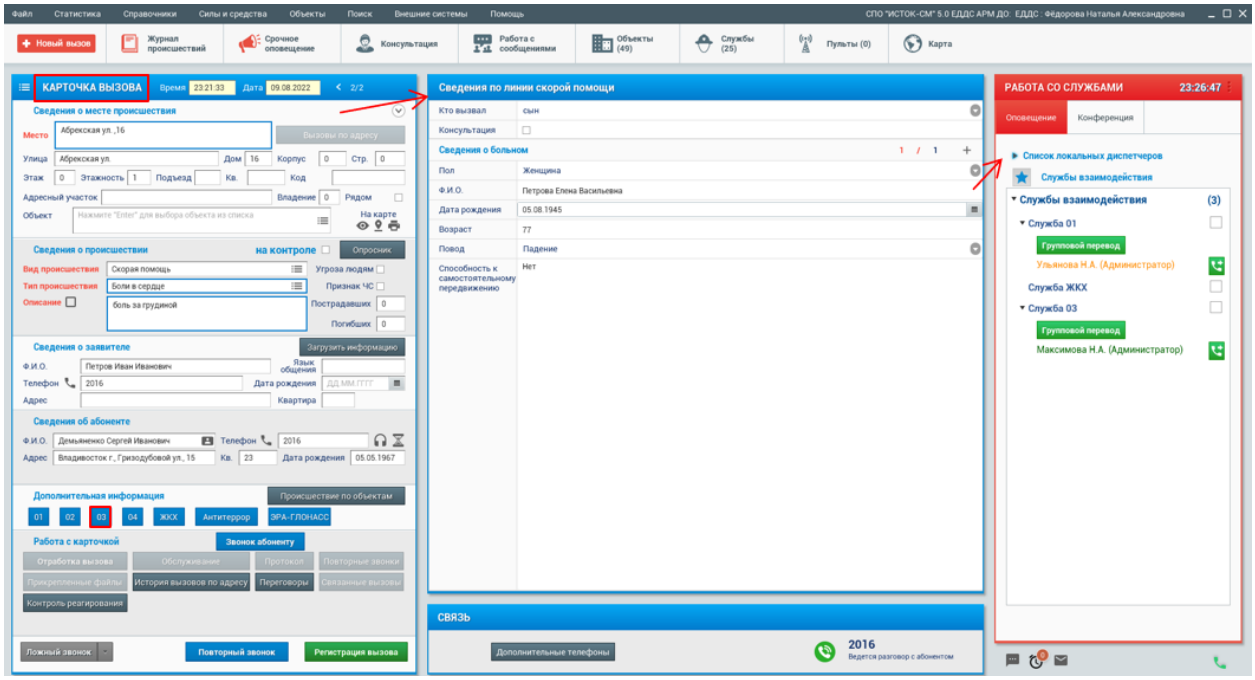
Рабочий стол диспетчера ЦОВ/ЕДДС состоит из 4-х основных блоков: карточка вызова, работа с сообщениями, оповещение, журнал происшествий.



1) Работа с сообщениями (центральная часть экрана). Все сообщения, которые поступают диспетчеру, фиксируются на рабочем столе, в окне «Работа с сообщениями». Это: телефонные звонки, оставленные голосовые сообщения, SMS сообщения, электронные сообщения, уведомления от других служб, а также вызовы еще неотработанные диспетчером. Количество поступивших и еще неотработанных сообщений фиксируется рядом с наименование вкладки.

2) Карточка вызова. В левой части рабочего стола отображаются информационные поля карточки происшествия, которые диспетчер заполняет при регистрации поступившего вызова. Карточка происшествия имеет как основные информационные поля, так и дополнительные. Основные поля это: сведения о месте происшествия, сведения о происшествии, сведения о заявителе. Сведения об абоненте диспетчеру поступают в автоматическом режиме от операторов связи. В окне «Дополнительная информация» есть возможность внести дополнительную информацию по происшествию для служб экстренного реагирования. Каждая экстренная служба имеет свою форму дополнительной информации. При нажатии соответствующей кнопки

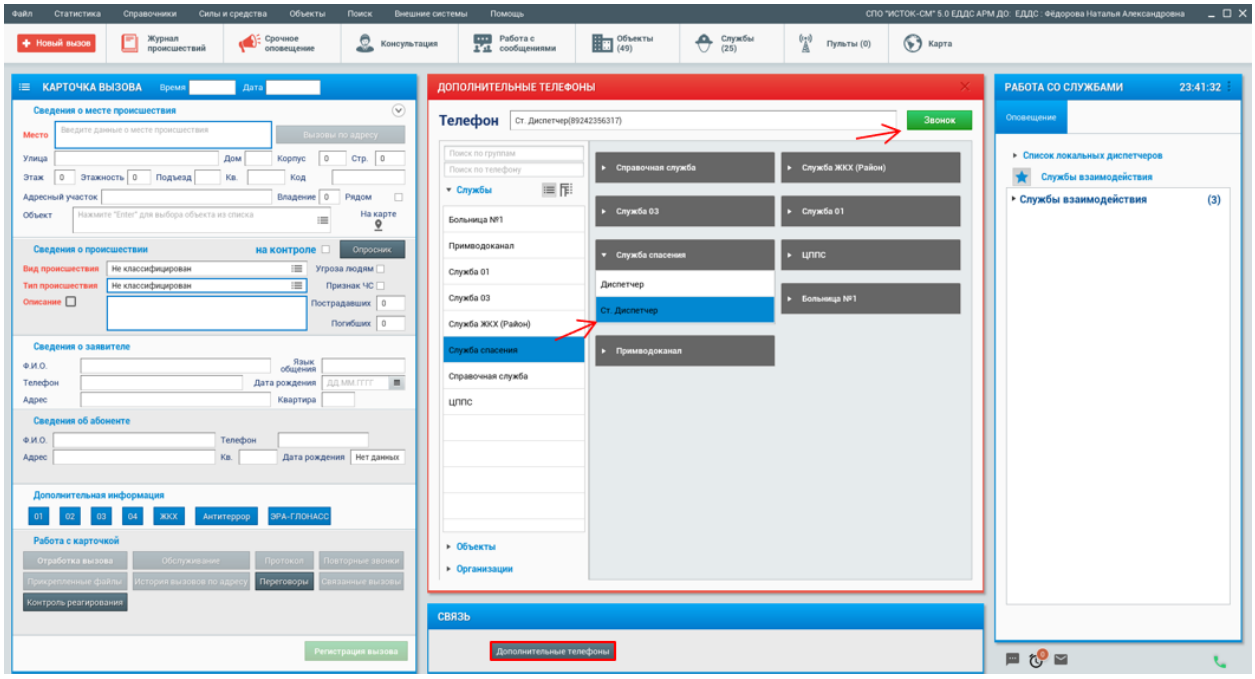
(напр. «03») форма для внесения информации открывается в центральной части рабочего стола.



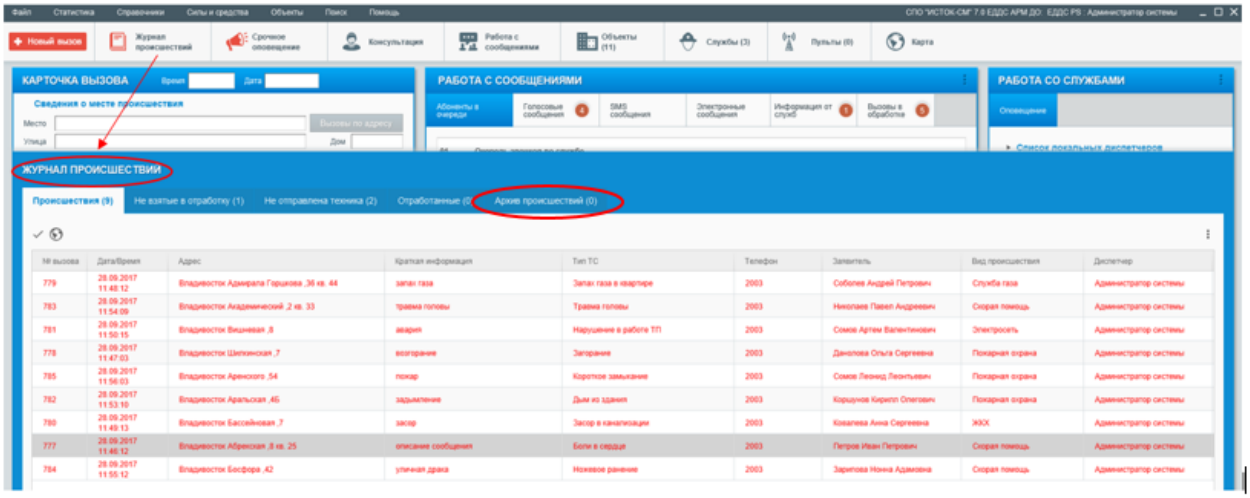
3) Оповещение служб. Через этот блок диспетчер осуществляет передачу информации в службы экстренного реагирования, путем перевода звонка или передачи карточки происшествия. Если наименование службы нет в списке, это означает, что со службой нет связи и передать информацию через программу нет возможности. Наличие диспетчеров на службе говорит о том, что программа у диспетчера службы запущена под данной учетной записью. Цветовая индикация диспетчера службы говорит о том, что телефонная линия диспетчера свободна (зеленый цвет), занята (оранжевый цвет), программа выключена (красный цвет).

В окне «Оповещение служб» можно открыть список локальных диспетчеров, находящихся на связи. Диспетчер может осуществлять перевод звонка на локального диспетчера своей службы, с автоматической передачей карточки вызова на рабочий стол диспетчера своей службы.

Функция «Дополнительные телефоны» позволяет зарегистрировать в программе дополнительные телефоны служб экстренного реагирования и при необходимости контакты дополнительных служб. Это дает возможность диспетчеру через окно «Дополнительные телефоны» осуществлять переводы звонков на дополнительные телефоны служб реагирования и в любой момент сделать исходящий звонок на любой контакт в этом списке. Функция дополнительных телефонов доступна диспетчеру, как на рабочем столе, так и из карточки происшествия.



4) Журнал происшествий. Это журнал текущих зарегистрированных происшествий, находящихся в отработке. В журнале можно создавать дополнительные вкладки с необходимыми параметрами фильтрации общего списка происшествий. Это помогает диспетчеру в осуществлении контроля над отработкой происшествий на службах реагирования. В журнале также находится архив происшествий, где диспетчер может сделать необходимый запрос архивной информации по введенным параметрам поиска.

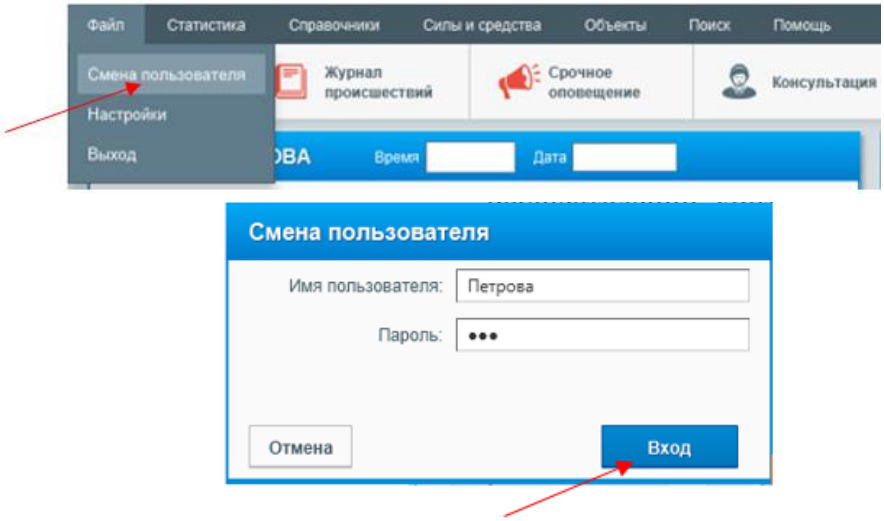


Верхняя панель меню рабочего стола - это дополнительный функционал программы доступный диспетчеру.

4.2. Смена пользователя на рабочем столе.

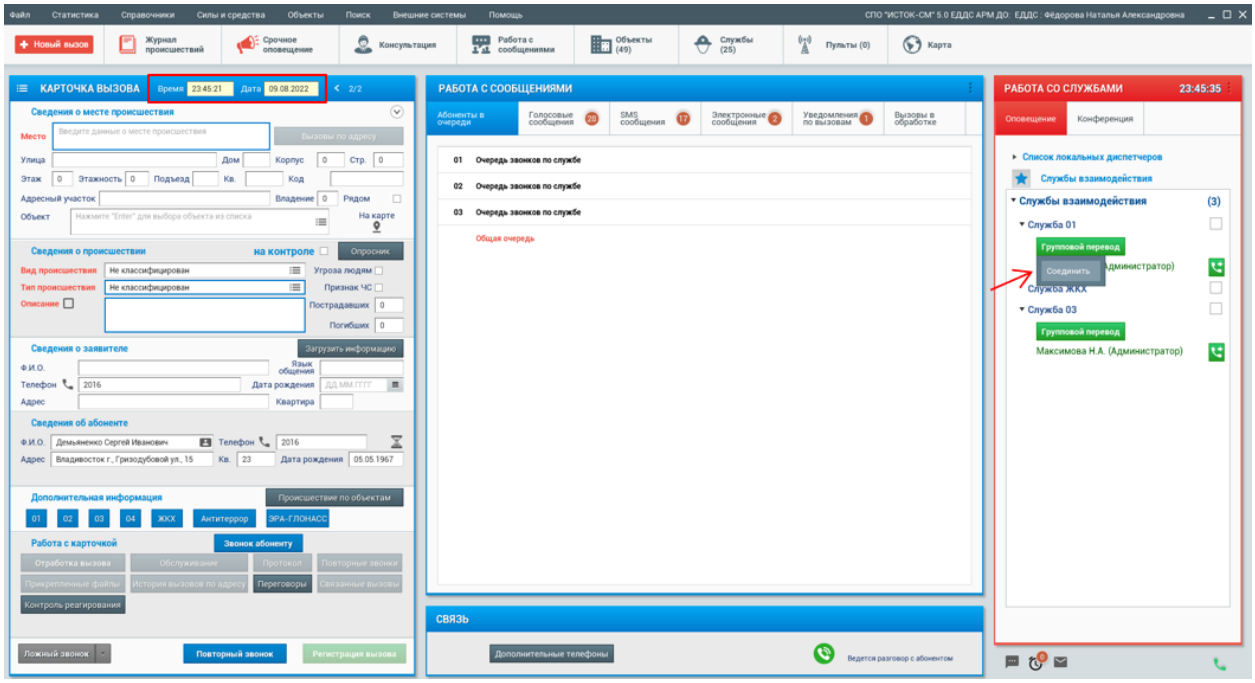
Для смены пользователя диспетчеру необходимо через пункт меню рабочего стола «Файл – Смена пользователя» открыть окно авторизации, в

котором внести свои учетные данные и кнопкой «Вход» осуществить смену, после чего учетная запись диспетчера в правой верхней части рабочего стола сменит текущие данные пользователя.

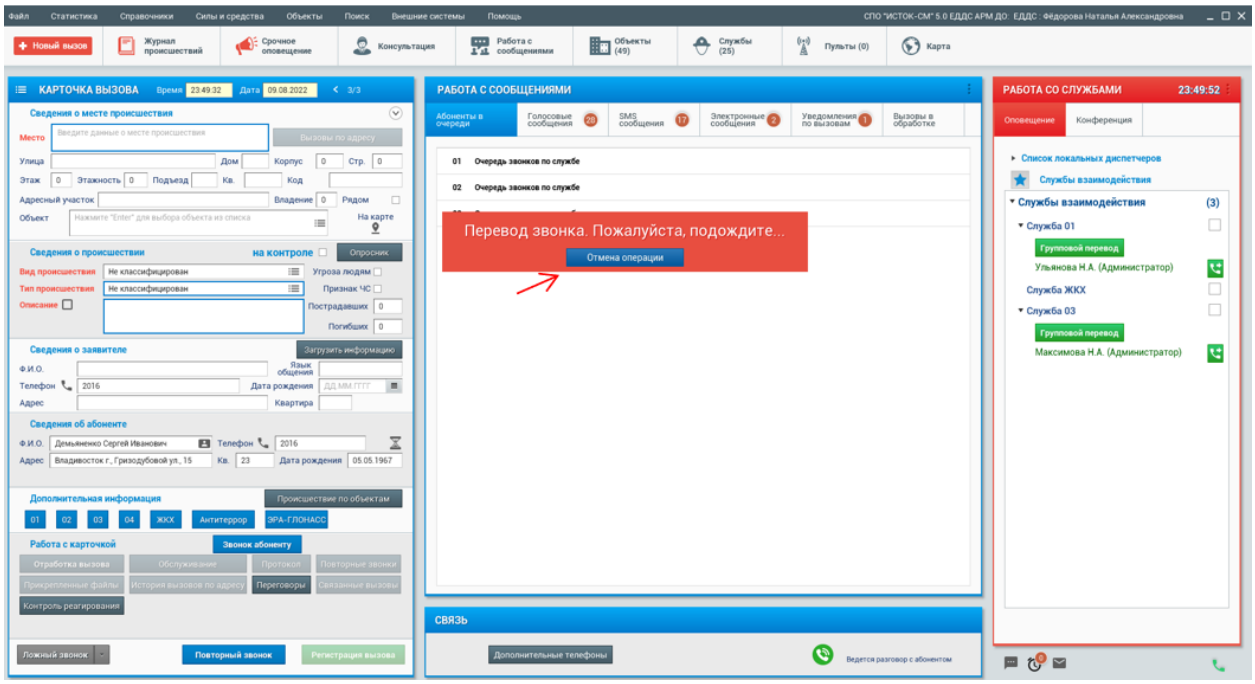


4.3. Прием вызова и перевод звонка в службу экстренного реагирования.

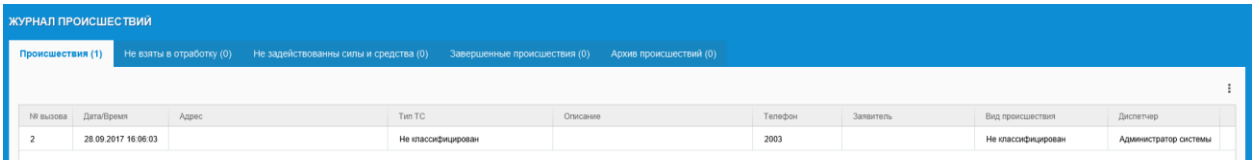
Диспетчеру на рабочий стол поступает звонок, при этом номер абонента отображается в общей очереди звонков в окне «Абоненты в очереди» на рабочем столе. С подъемом телефонной трубки автоматически на рабочем столе открывается карточка вызова, в которой фиксируется дата/время приема звонка и сведения об абоненте, передаваемые операторами связи. Для перевода звонка в службу экстренного реагирования диспетчеру необходимо в окне «Оповещение» выбрать необходимую службу нажав на кнопку «Групповой перевод» выполнить соединение.



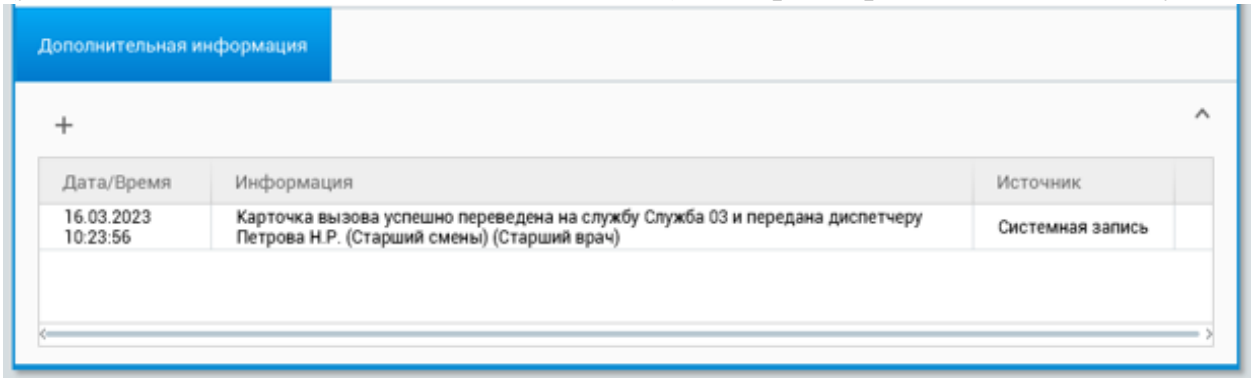
В процессе перевода звонка при необходимости диспетчер может отменить процесс перевода, для этого использовать кнопку «Отмена операции».

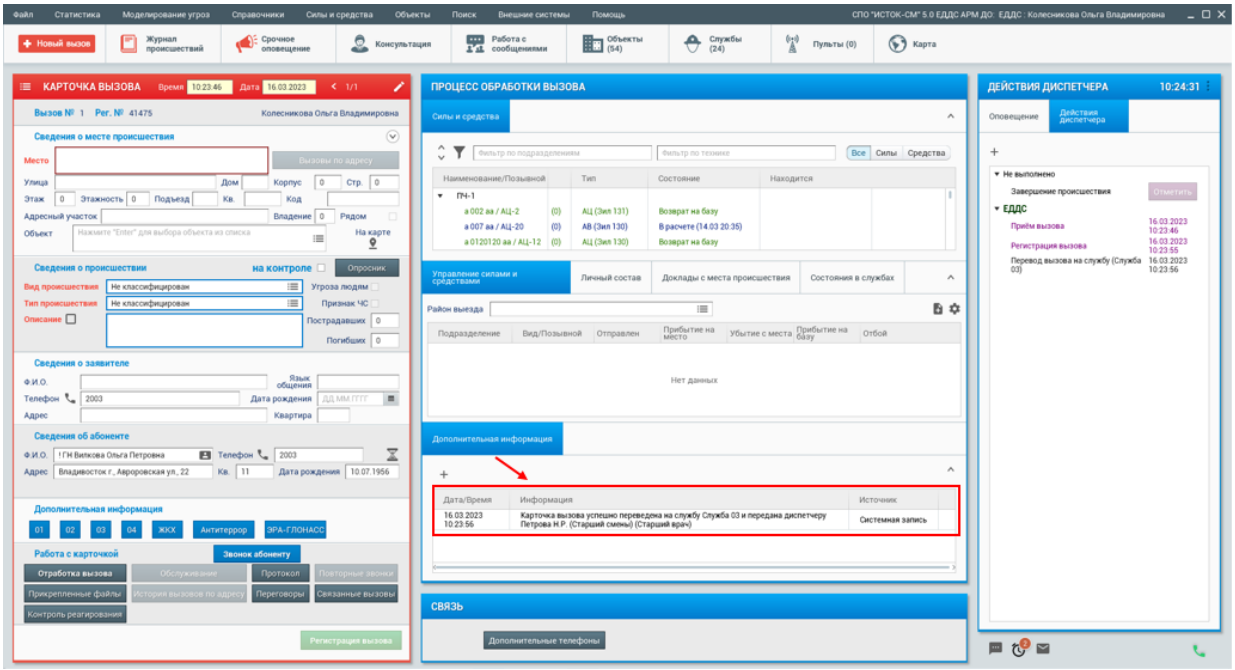


С подъемом телефонной трубки диспетчером службы реагирования, карточка вызова на рабочем столе диспетчера ЕДДС закрывается и вызов автоматически регистрируется в журнале происшествий в виде неклассифицированной карточки происшествия.

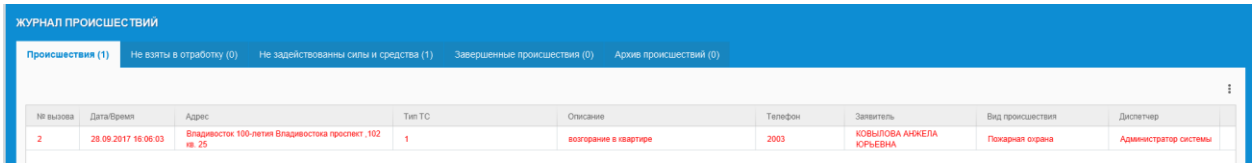


При переводе звонка на службу (например, с ЕДДС на ДДС 03) в зарегистрированной карточке ЕДДС (по факту успешного перевода) в окне «Дополнительная информация» зафиксируется как служба, так и получатель (учетная запись пользователя +должность), который принял звонок на службе.

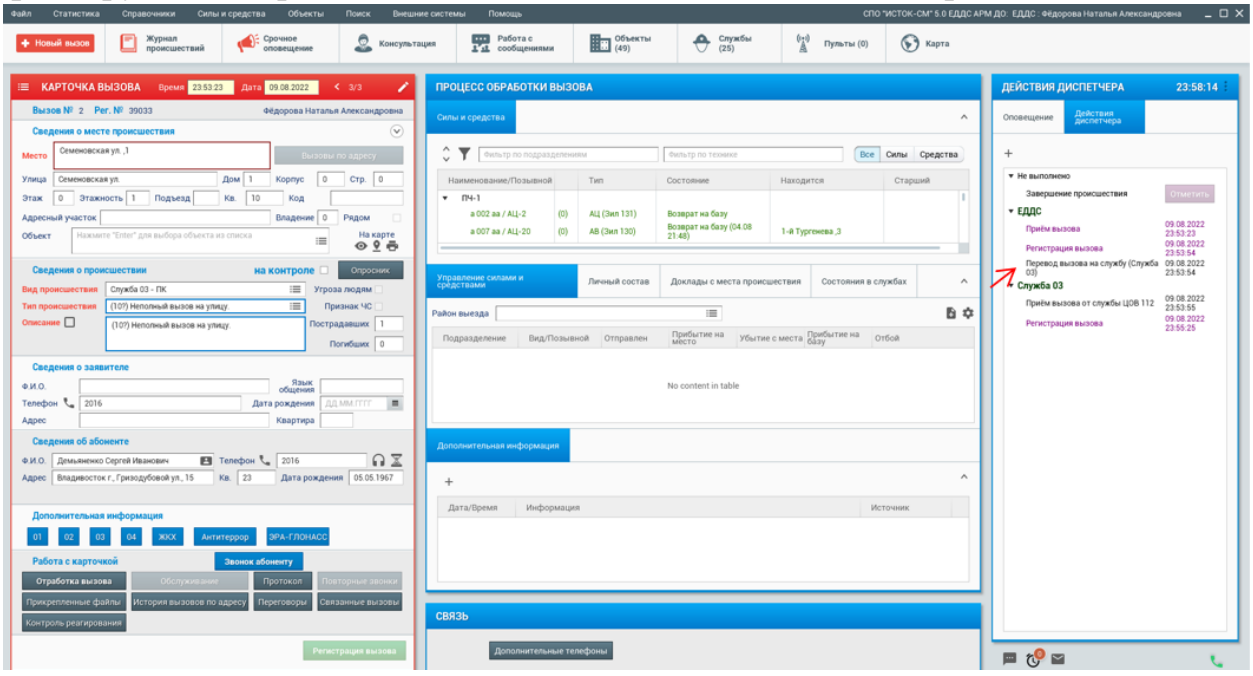




После регистрации данного вызова на службе реагирования, вся первичная информация по происшествию, внесенная в карточку вызова диспетчером службы реагирования, синхронизируется в поля карточки неклассифицированного вызова. После регистрации происшествия карточка вызова переходит в статус карточки тревожной ситуации (КТС).

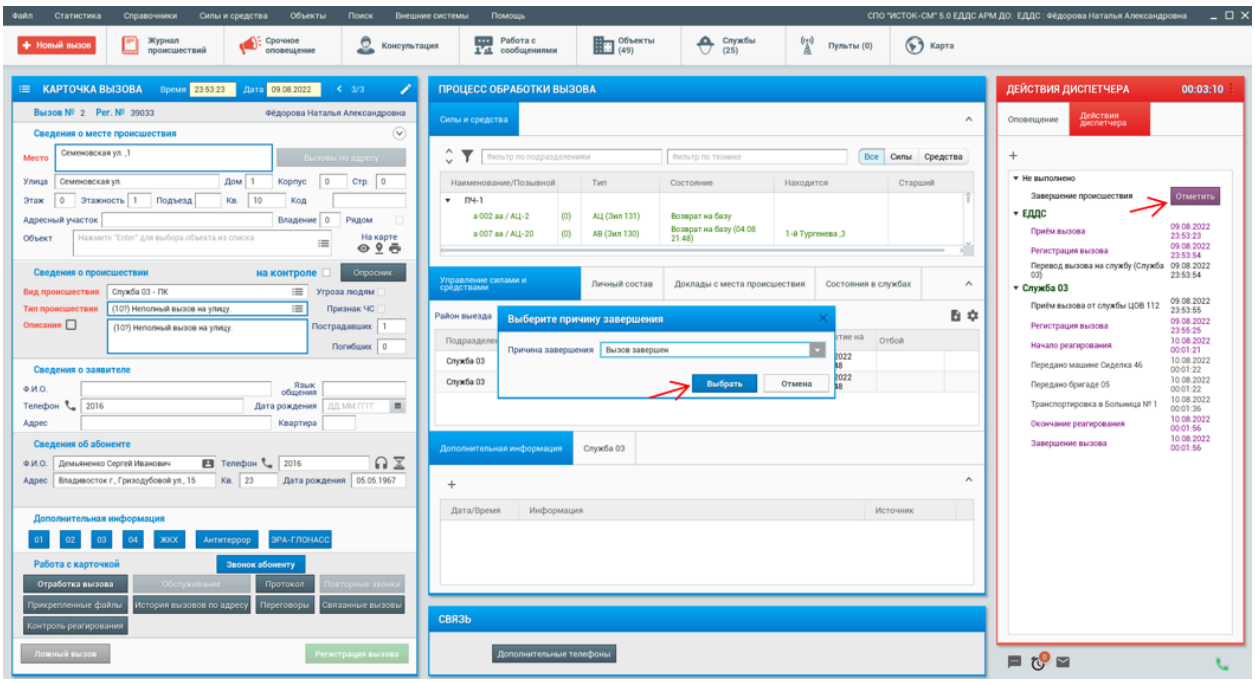


Если открыть карточку, зарегистрированную по переведенному звонку, то в окне «Действия диспетчера» фиксируется факт перевода звонка записью «Перевод вызова на службу (наименование службы)». Варианты отработки переведенного звонка на службе реагирования могут быть различными: ложный звонок, повторный звонок, консультация, регистрация вызова. Информация по отработке вызова на службе реагирования будет фиксироваться в карточке происшествия диспетчера ЕДДС в окне «Действия диспетчера», с привязкой к наименованию службы реагирования. Если вызов будет зарегистрирован на службе реагирования, то основная информация по вызову: адрес происшествия, описание, данные заявителя и классификация вызова автоматически появится в полях карточки у диспетчера ЕДДС. При отработке происшествия с задействованием сил и средств службами реагирования, все временные параметры отработки: выезд, прибытие на место, освобождение, автоматически синхронизируются в карточку происшествия на ЕДДС. Проставленный для сил и средств временной параметр «Отбой» фиксируется в карточке вызова в окне «Действия диспетчера».

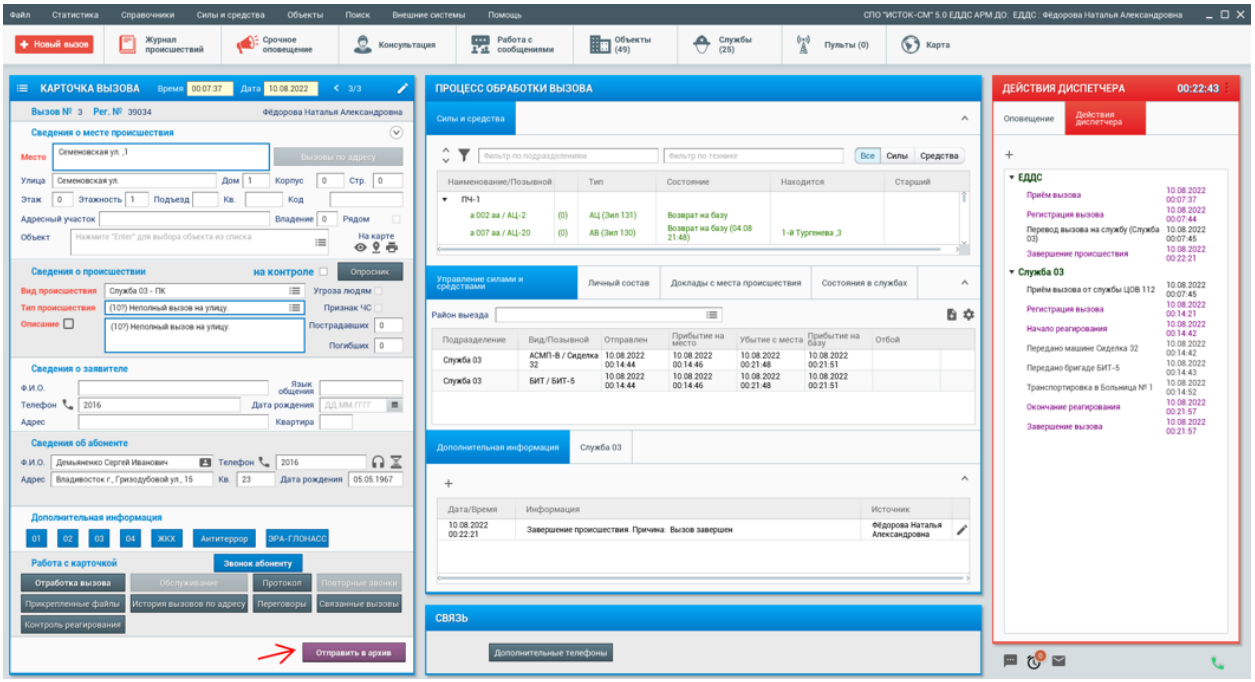


Только после отработки данного вызова (ложный звонок, повторный звонок, консультация) или завершения происшествия (при регистрации вызова) на службе реагирования, функция «Завершение происшествия» в карточке диспетчера ЕДДС будет доступна и диспетчер ЕДДС сможет

отработать свою карточку, путем завершения происшествия и отправки ее в архив.

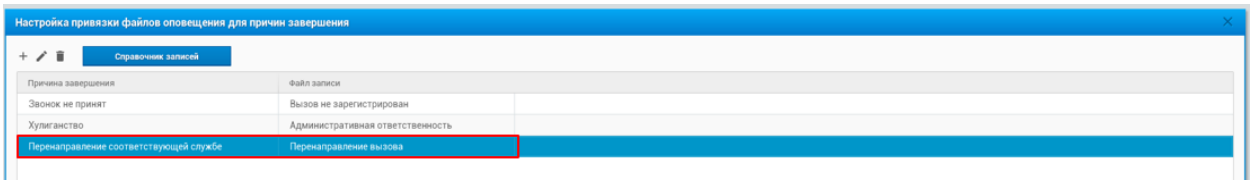


Для этого необходимо открыть, отработанную на службе карточку происшествия, в окне «Действия оператора», для действия «Завершение происшествия» кнопкой «Отметить» открыть окно выбора причины завершения, в котором выбрать нужный вариант из сформированного справочника и далее кнопкой «Выбрать» выполнить завершение. После завершения в карточке появляется кнопка «Отправить в архив» с помощью которой диспетчер отправляет карточку в архив.

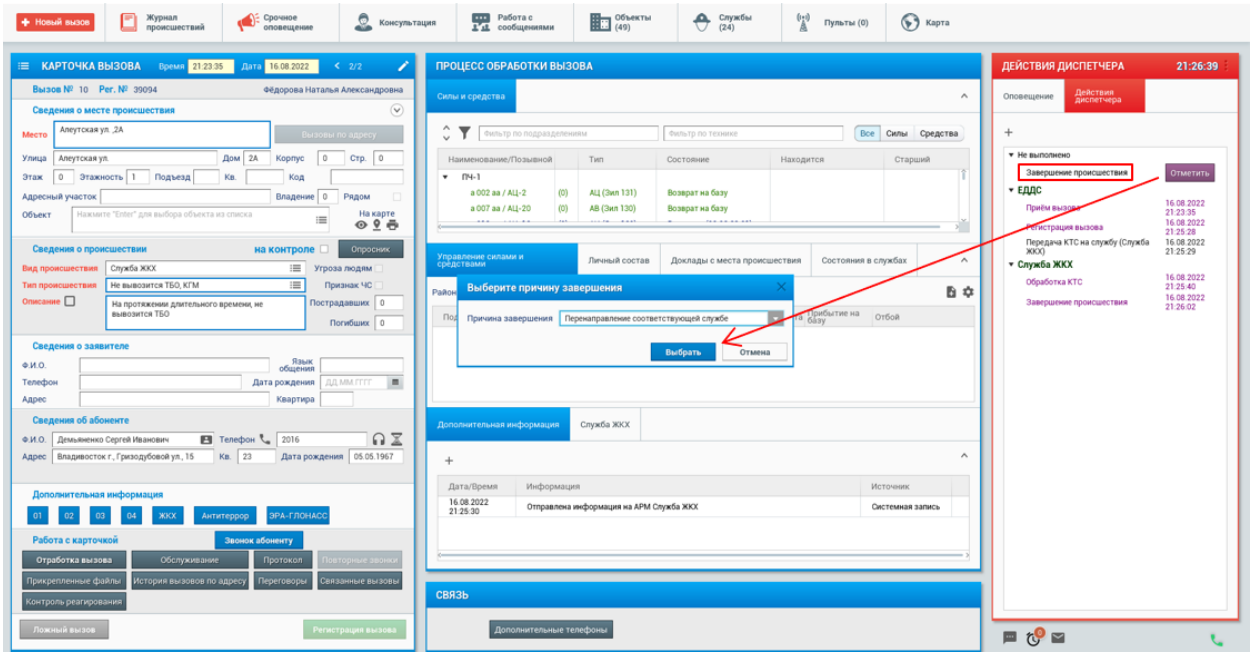


При добавлении «Файла записи» к причине завершения в приложении АРМ Администратора, пункт меню «Администрирование» - «Настройка привязки файлов оповещения для причин завершения». В АРМ ДО при выборе определенной причины завершения вызова, до абонента будет осуществляться автодозвон с голосовым сообщением.

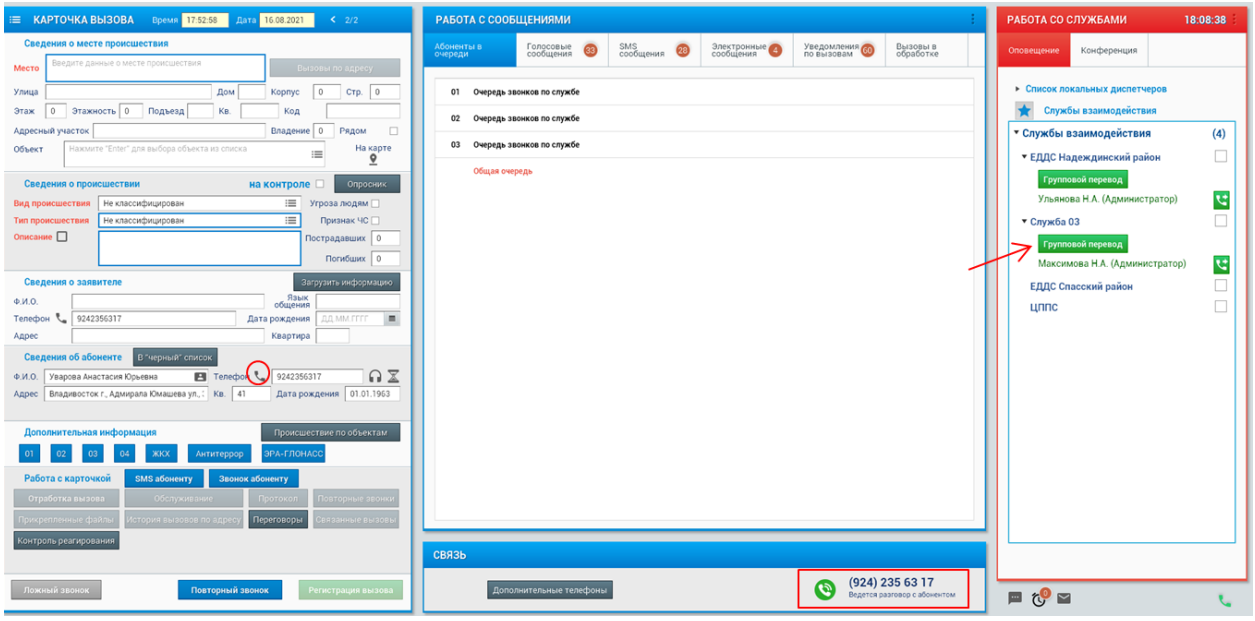
Например, сделана настройка в приложении АРМ Администратора.



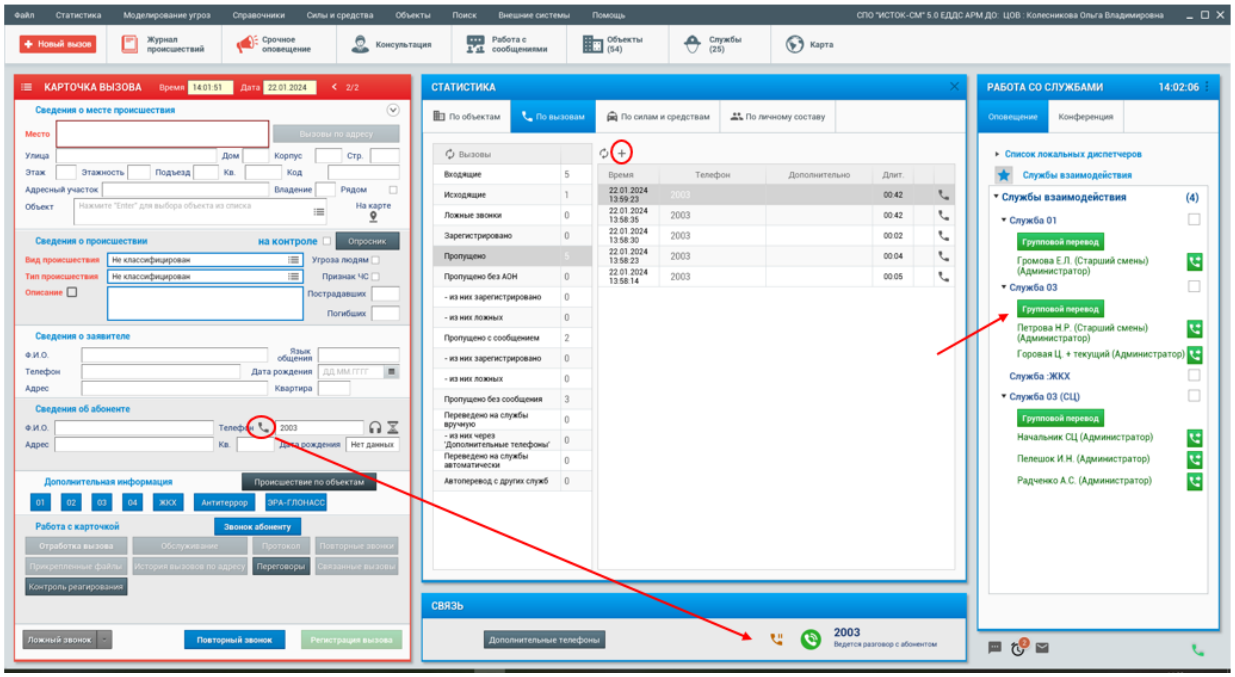
В АРМ ДО выбрана причина завершения.

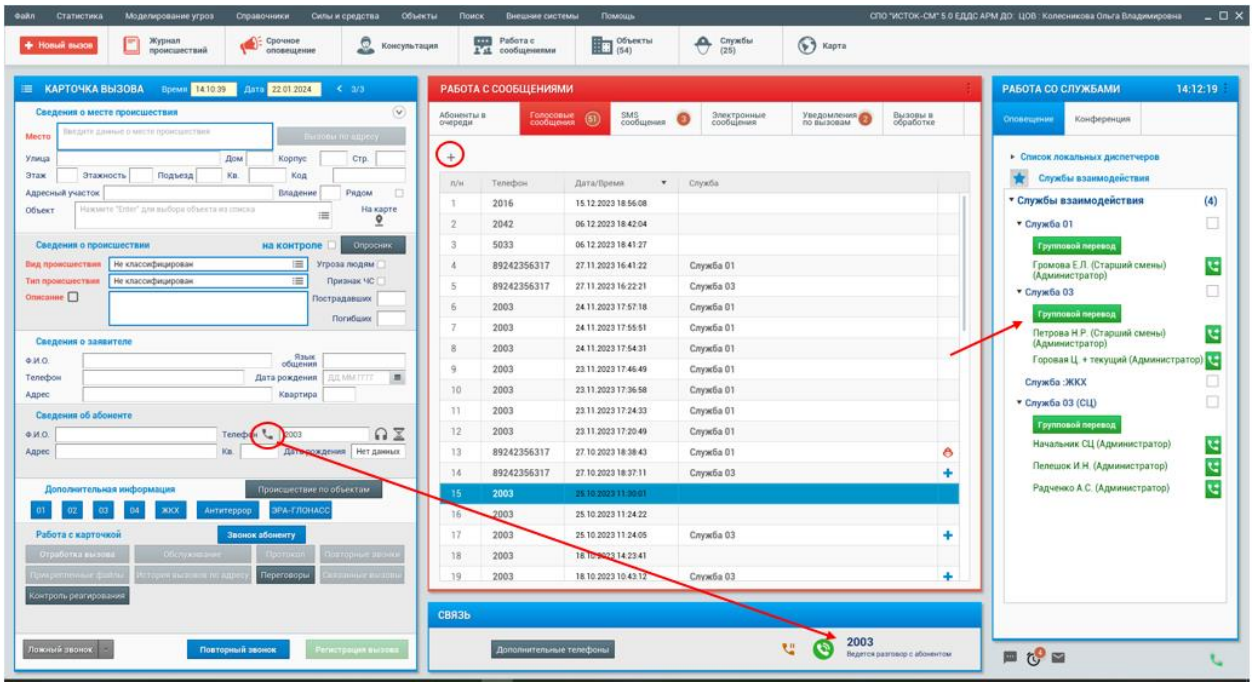


Пока карточка вызова не зарегистрирована и находится на рабочем столе (при наличии в карточке вызова в окне «Сведения об абоненте» номера телефона абонента), у диспетчера есть возможность осуществить исходящий звонок абоненту с последующим переводом звонка на другую службу через окно «Оповещение». В карточке службы, куда был выполнен перевод звонка фиксируется запись исходящего звонка с последующим переводом, сделанным диспетчером ЕДДС.



У диспетчера есть возможность перевода звонка абонента из карточки вызова при исходящем звонке абоненту, если карточка была создана из пропущенных вызовов. При этом, карточка из пропущенных звонков может быть сформирована как из текущей статистики звонков, так и из окна оставленных голосовых сообщений.

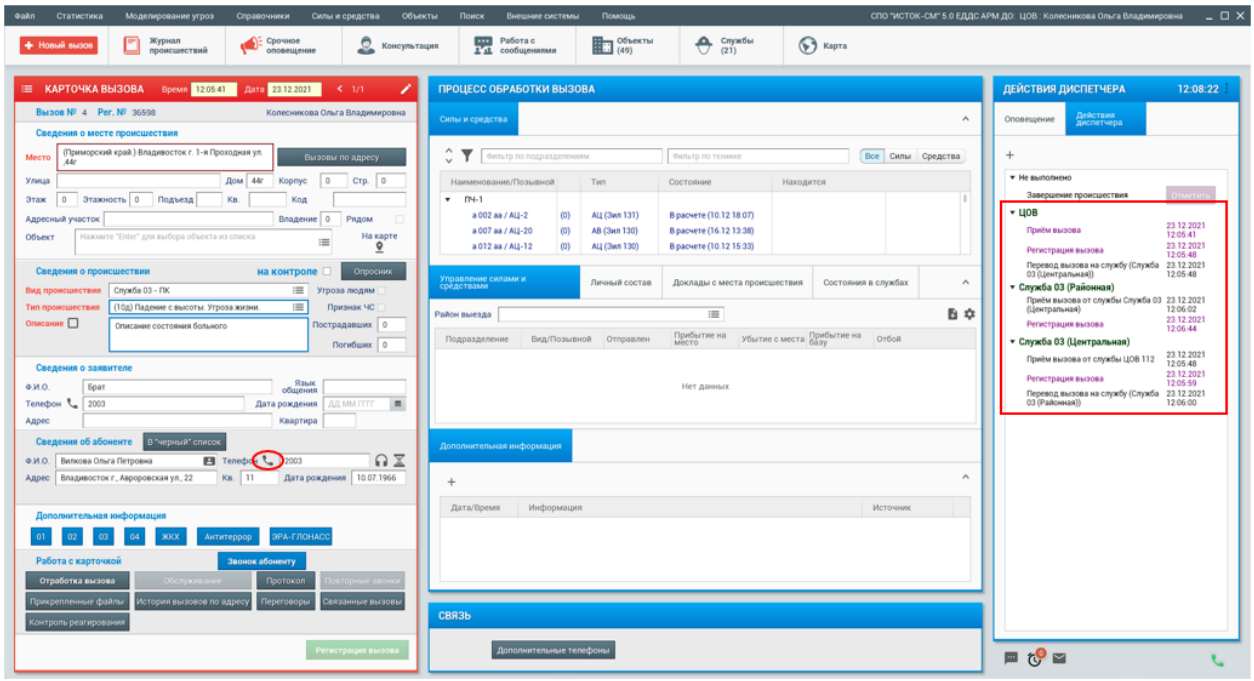




4.3.1. Каскадный перевод звонка.

В АРМ ДО есть возможность каскадного перевода звонка.

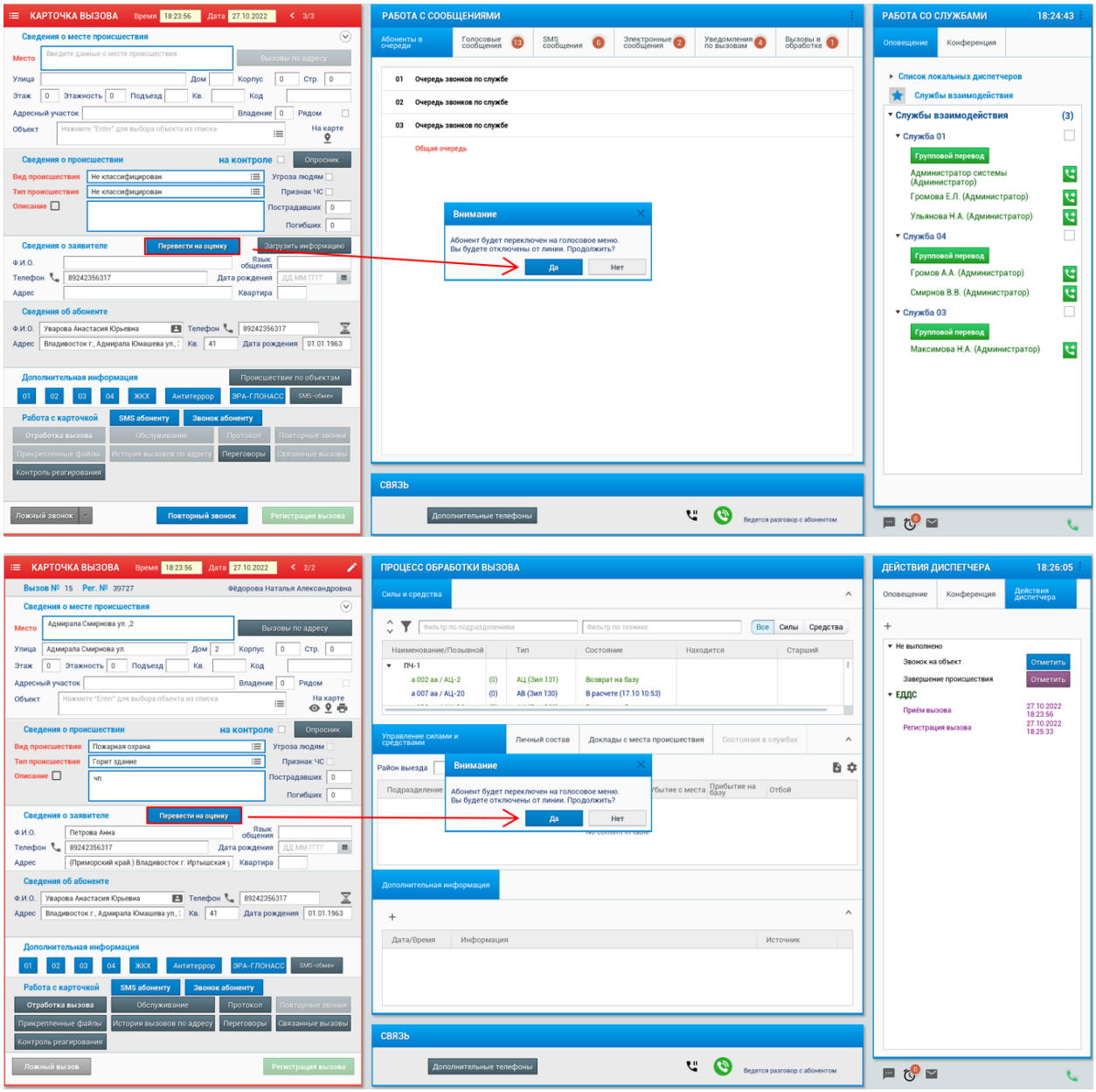
Пример. Служба ЦОВ, принимает звонок, в открывшейся карточке через окно «Оповещение» переводит абонента на службу Централизованного приема звонков по линии 03. Далее, служба Централизованного приема звонков по линии 03 в открывшейся карточке через окно «Оповещение» переводит звонок на службу 03 нужного района. Служба 03 района регистрирует карточку переведенного звонка. После окончания звонка абонента, входящая запись разговора фиксируется в всех карточках служб, участников перевода звонка (ЦОВ, Централизованная 03, 03 района). После регистрации вызова на службе 03 района, первичная информация по вызову, включая классификацию вызова (Вид и Тип происшествия) автоматически синхронизируется в карточки служб, участников данного вызова (Централизованная 03, ЦОВ).



4.3.2. Перевод абонента на оценку качества.

В карточке происшествия есть возможность перевода абонента на оценку качества работы диспетчера. При включённой системной настройке, которая будет устанавливаться на службе вручную в БД, во время входящего звонка у диспетчера будет появляться кнопка *"Перевести на оценку"*. При нажатии на кнопку, диспетчеру отобразится уведомление *«Абонент будет переключён на голосовое меню. Вы будете отключены от линии. Продолжить?»*. При положительном подтверждении, абонент будет переведён на голосовое меню, диспетчер будет автоматически отключён от линии. Переключить абонента на голосовое меню, можно как до, так и после регистрации карточки вызова (главное, чтобы абонент был на связи). Когда абонент переведён на голосовое меню, ему будет предложено оценить работу диспетчера по шкале от 1 до 5 в тональном режиме.

Статистические данные по оценке работы диспетчеров, формируются в «Информационном табло – По диспетчерам – Оценка работы диспетчеров».

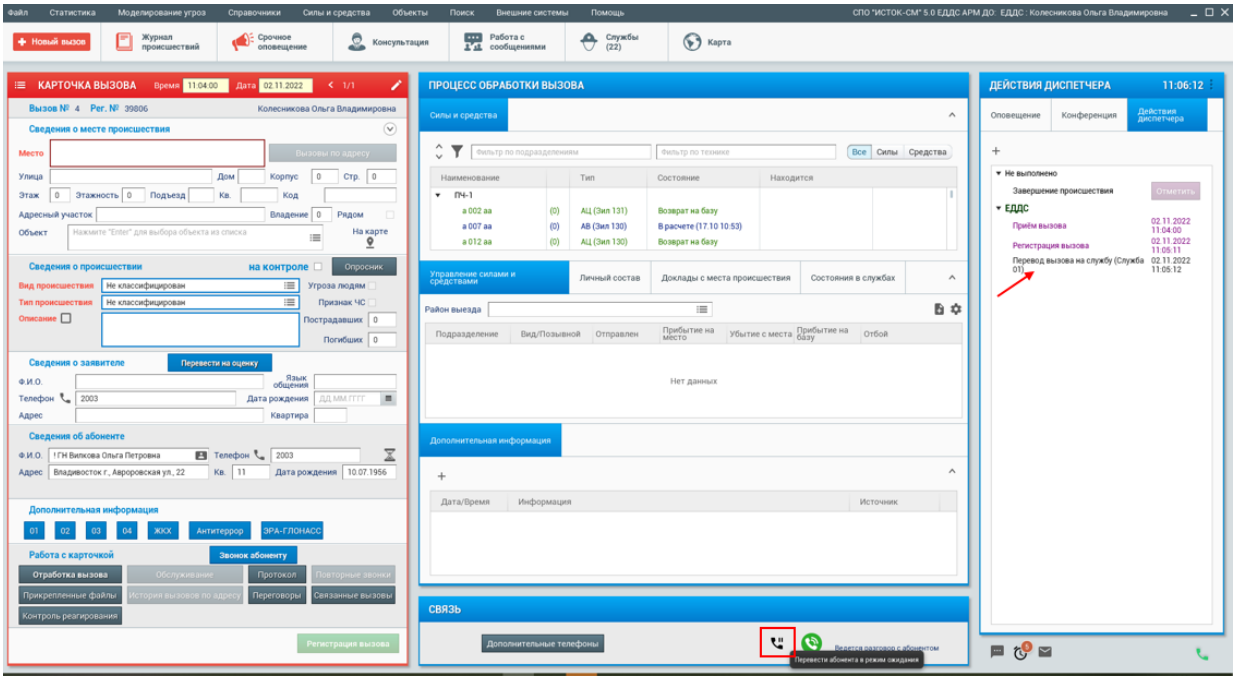


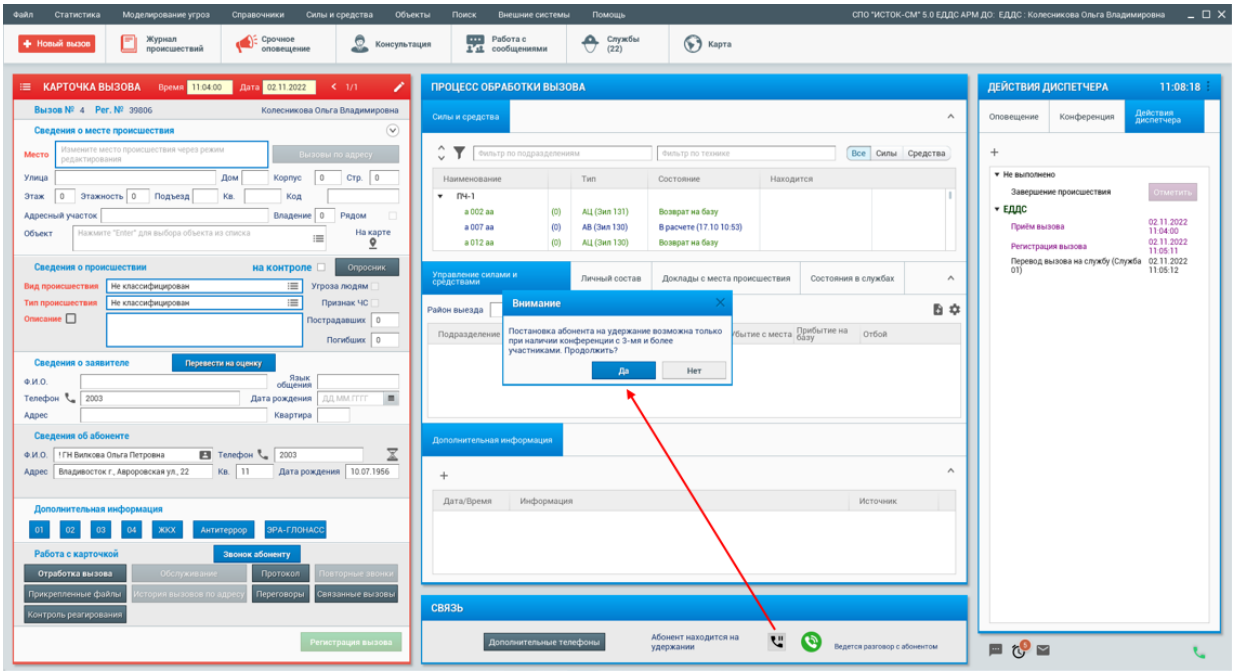
4.3.3. Возможность перевода абонента в режим ожидания.

При приеме входящего звонка от абонента, в карточке вызова (*при включенной серверной настройке)* в области, где расположена кнопка «Дополнительные телефоны», отобразится кнопка перевода абонента в режим ожидания .

Перевод абонента в режим ожидания работает только при условии, когда был принят входящий звонок и была организована дополнительная конференция или был осуществлён перевод звонка. Участников конференции должно быть не менее трех. В других случаях, после попытки поставить абонента в режим ожидания должно "всплыть" уведомление об ошибке. Конференция с абонентом может быть создана через блок «Конференция». Перевод звонка может быть осуществлен как через блок «Оповещение», так и

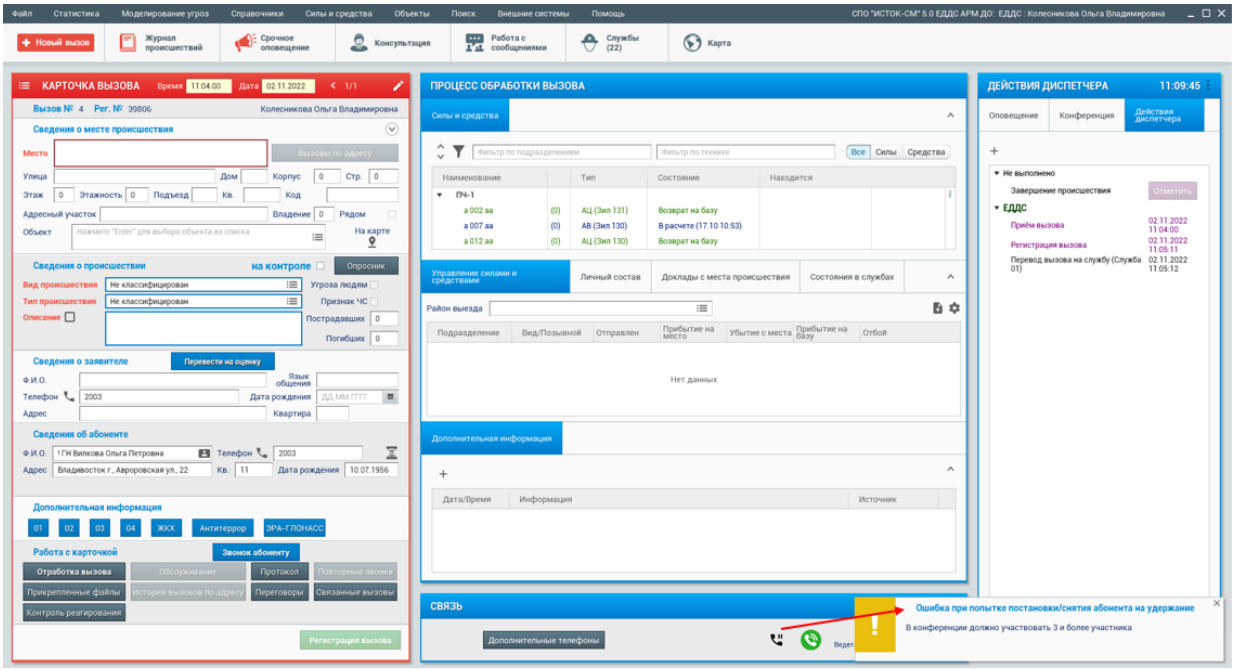
через блок «Дополнительные телефоны». Если после приема звонка конференция была создана через блок «Конференция», то абонент переводится в режим ожидания через карточку вызова, до регистрации самой карточки. Если был осуществлен перевод звонка абонента, то карточка вызова автоматически регистрируется в журнале происшествий и для перевода абонента в режим ожидания необходимо открыть карточку происшествия из журнала и нажать на кнопку «Перевести абонента в режим ожидания». При нажатии на данную кнопку пользователю отобразиться окно предупреждения о необходимых условиях постановки абонента на удержание и подтверждения действий.





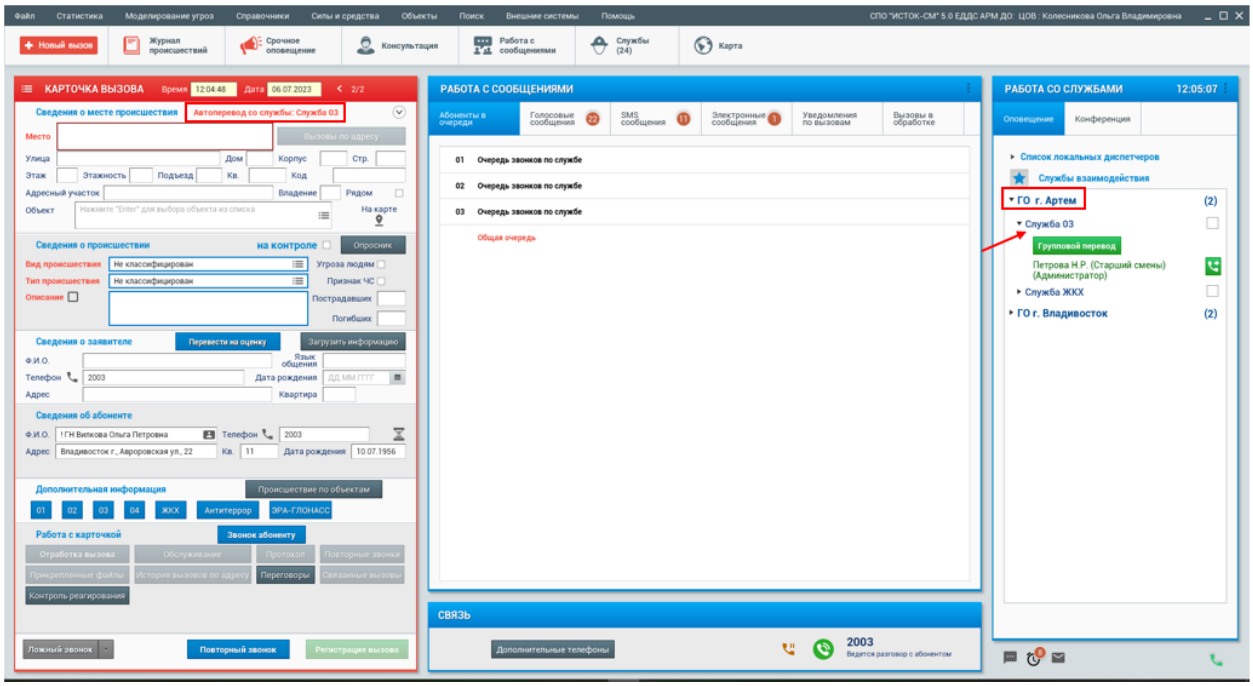
При успешной постановке абонента в режим ожидания, абоненту проигрывается музыка, и он не слышит диспетчеров, так же как его не слышат диспетчера. Для снятия режима ожидания абонента необходимо также нажать на кнопку . При снятии с удержания абонент возвращается в разговор.

При несоблюдении условий постановки абонента в режим ожидания, на экране "всплывает" уведомление об ошибке.



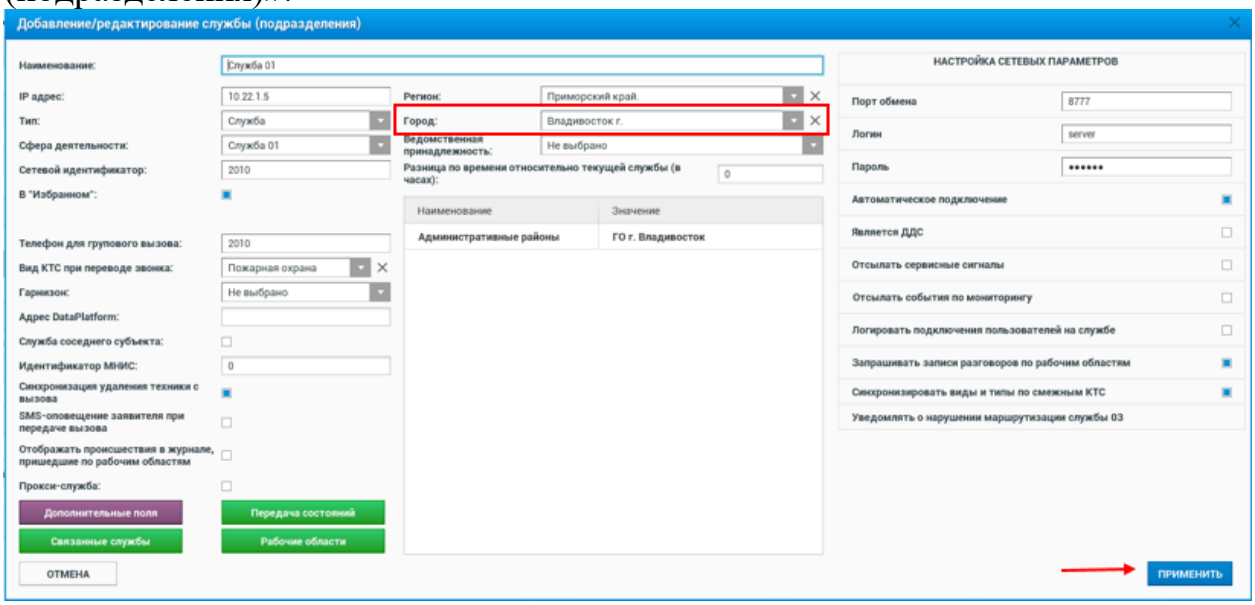
4.3.4. Автоперевод звонка.

При приеме автопереведенного звонка в открывшейся карточке вызова в верхней ее части фиксируется запись с какой службы был выполнен автоперевод (по переданному со звонком идентификатору службы), при этом в окне «Оповещение» автоматически открывается данная служба и общий список служб центрируется на данной группе (районе), в которую входит данная служба. При необходимости данную функцию можно отключить, для этого использовать настройку рабочего стола пункт меню «Файл – Настройки – Карточка происшествия – Общие настройки – Отключить авторазворачивание служб при получении автоперевода».



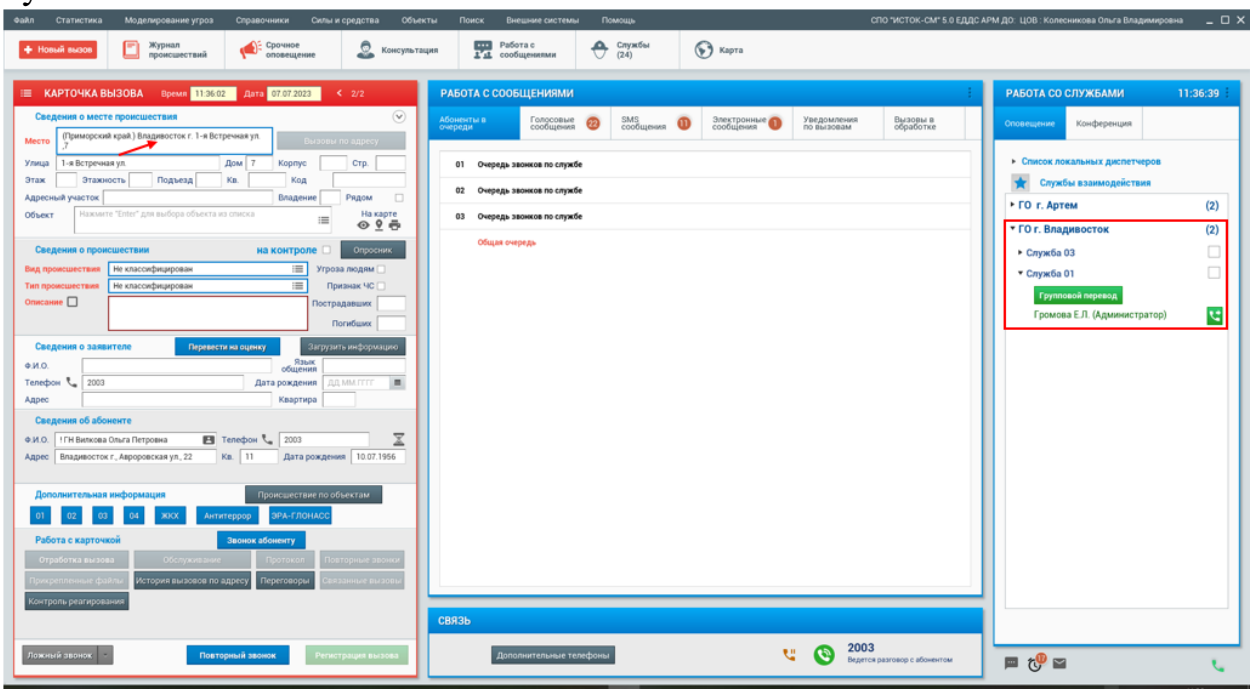
4.3.5. Автоматической открытие службы в окне «Оповещение» по выбранному городу.

Для автоматического открытия нужной службы в окне «Оповещения» необходимо, чтобы к службе был привязан соответствующий город (населенный пункт) обслуживания. Привязка города к службе осуществляется через АРМ Администратор пункт меню «Регистрация – службы (подразделения)».



В этом случае, в карточке вызова при выборе адреса происшествия в окне «Оповещения» автоматически открывается данная служба и общий список служб центрируется на данной группе (районе), в которую входит данная служба. Если служба обслуживает несколько населенных пунктов, то ее лучше не привязывать к одному городу (оставить без привязки), достаточно чтобы в группе (районе) была привязана одна служба (например, ЕДДС). В этом

случае, при выборе адреса происшествия автоматически откроется нужный район, в котором может быть служба, обслуживающая несколько населенных пунктов.



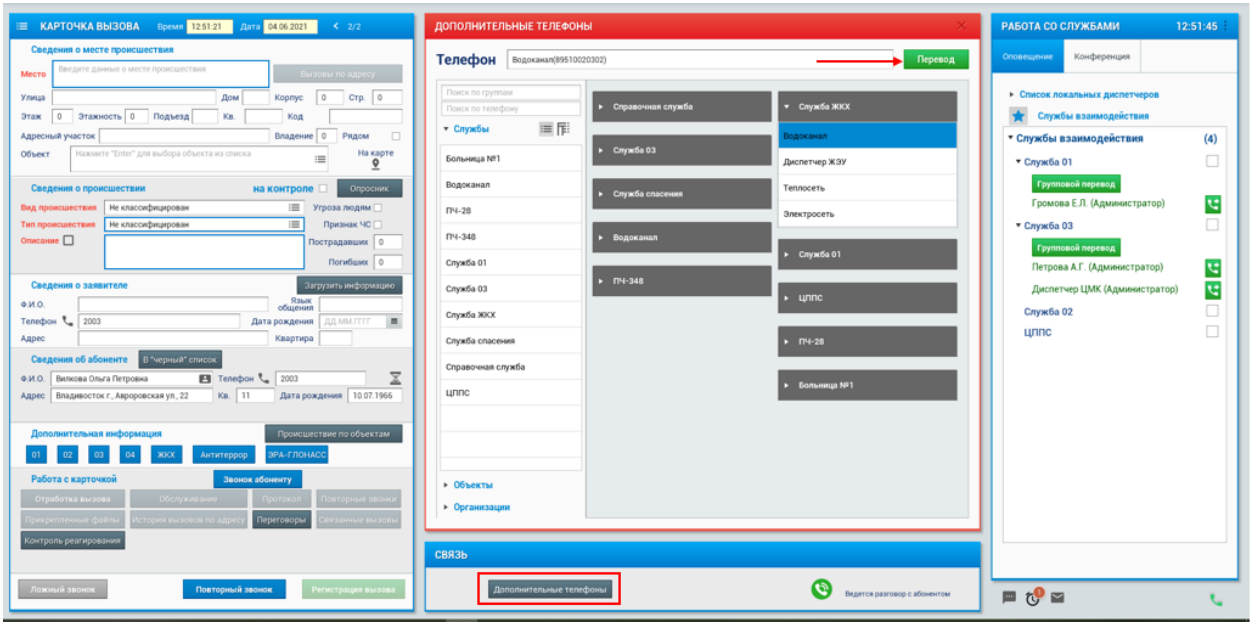
Если звонок пришёл автопереводом с другой службы, и не отключена настройка разворачивания служб по автопереводу, то изменение населённого пункта будет игнорировать настройку для развёртывания группы по городу (по привязке службы к населённому пункту). В остальных случаях (не автоперевод) автоматическое открытие группы в окне «Оповещение» по городу будет работать штатно.

4.3.6. Перевод звонка через функцию «Дополнительные телефоны».

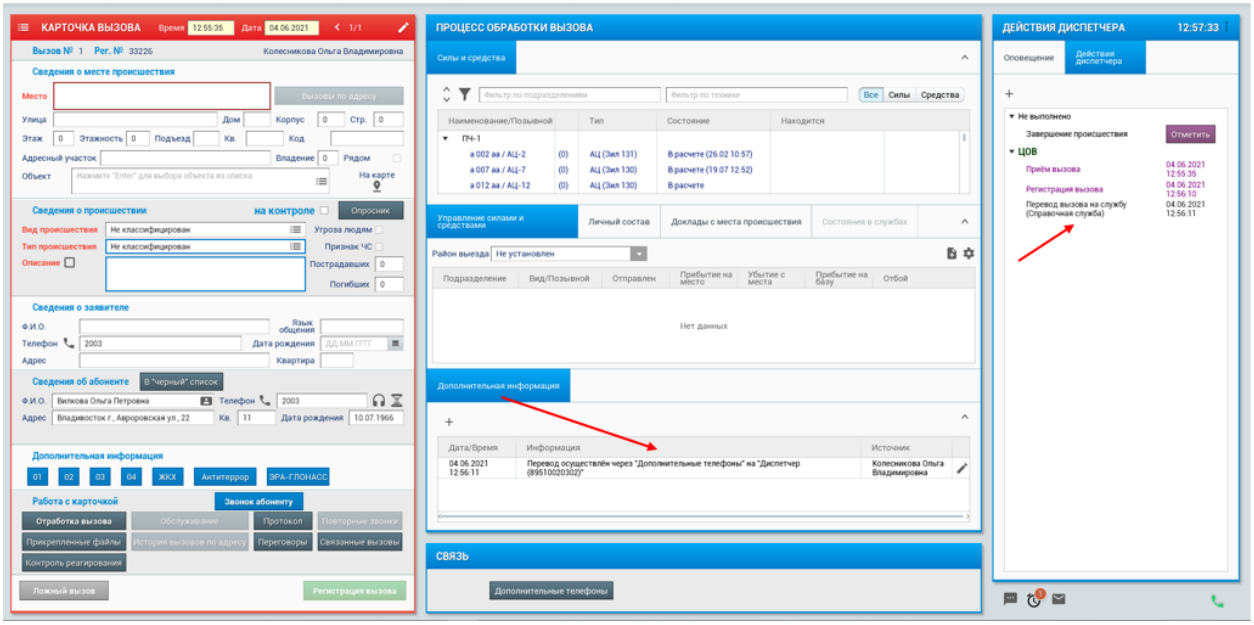
Данный функционал позволяет зарегистрировать в программе дополнительные телефоны служб экстренного реагирования и при необходимости контакты дополнительных служб взаимодействия. Это дает возможность диспетчеру осуществлять переводы звонков на любой контакт из данного списка. Данный справочник формируется и редактируется через приложение АРМ «Администратора».

Диспетчеру на рабочий стол поступает звонок. С подъемом телефонной трубки автоматически на рабочем столе открывается карточка вызова, в которой фиксируется дата/время приема звонка и сведения об абоненте, передаваемые операторами связи. Для перевода звонка диспетчеру необходимо открыть окно «Дополнительные телефоны» и в общем списке выбрать необходимую службу, при этом автоматически открываются все

возможные контакты для данной службы, далее нажать на нужный контакт и кнопкой «Перевод» выполнить соединение.

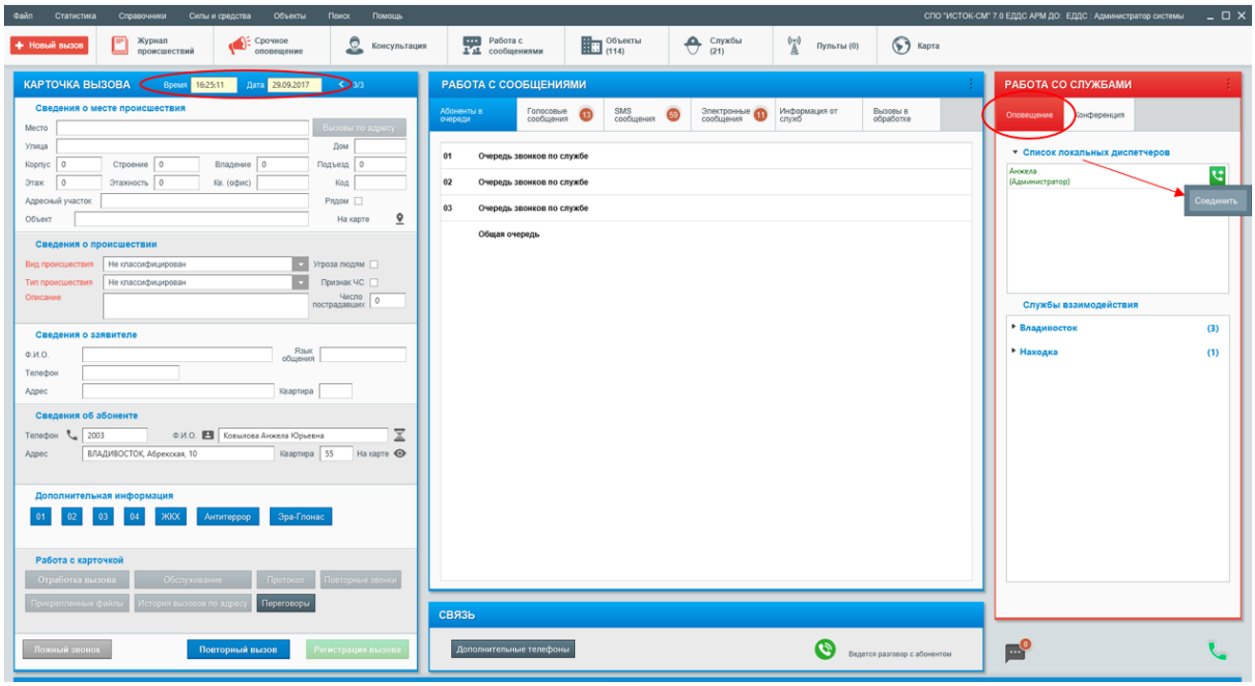


С подъемом телефонной трубки абонентом, карточка вызова на рабочем столе диспетчера автоматически закрывается, и вызов регистрируется в журнале происшествий. Если открыть карточку из журнала происшествий, то в окне «Действия оператора» зафиксируется запись «Перевод вызова на службу (наименование службы)». В окне «Дополнительная информация» появится запись «Перевод осуществлен через «Дополнительные телефоны» на телефон (Абонент)». В данной карточке для диспетчера ЕДДС доступна функция «Завершение происшествия» и далее отправка карточки в архив.

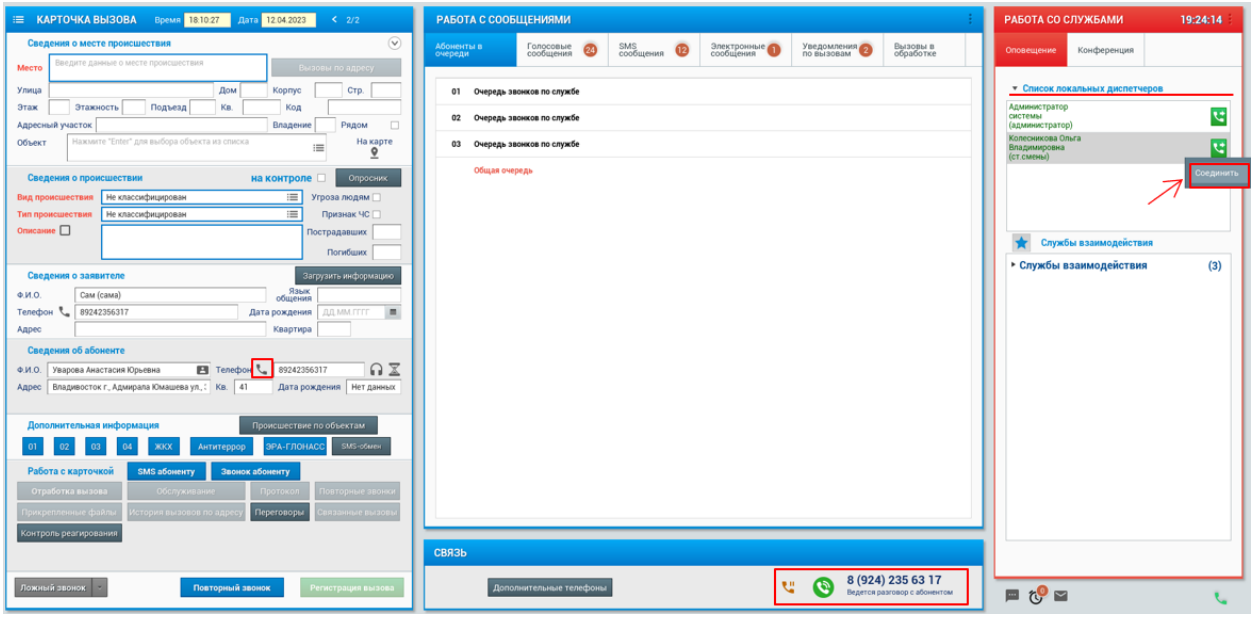


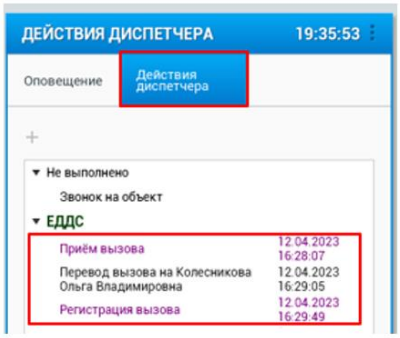
4.3.7. Перевод звонка на локального диспетчера своей службы.

При приеме звонка у диспетчера есть возможность перевести данный звонок на другого диспетчера своей службы. Для этого необходимо в карточке вызова в окне «Оповещение» развернуть список локальных диспетчеров и кнопкой «Соединить» напротив учетной записи диспетчера, на которого необходимо перевести звонок, выполнить соединение. С подъемом телефонной трубки локальным диспетчером автоматически осуществляется передача «Карточки вызова» на рабочее место диспетчера, принявшего переведенный звонок. В случае если телефонная линия диспетчера, на которого мы хотим перевести звонок «занята», то учетная запись в списке локальных диспетчеров будет сопровождаться оранжевым цветом.



Есть возможность перевода звонка на локального диспетчера при исходящем звонке абоненту, перевод возможен только из незарегистрированной карточки вызова. С подъемом телефонной трубки локальным диспетчером автоматически осуществляется передача «Карточки вызова» на рабочее место диспетчера, принявшего переведенный звонок. В «Действиях диспетчера» карточки вызова фиксируется факт перевода на локального диспетчера (учетная запись диспетчера) и в «Протоколе происшествия» фиксируется дата/время: приёма вызова; исходящего звонка абоненту; перевода вызова на локального диспетчера; регистрации вызова.



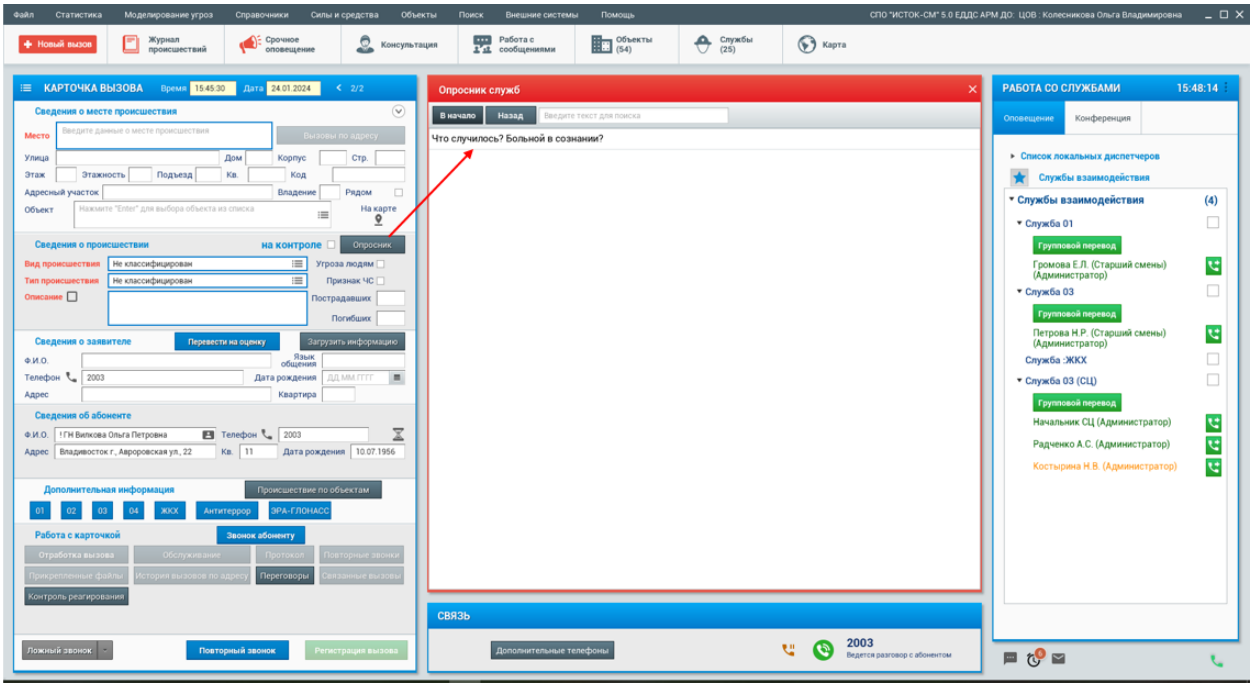


Дата/время	Действия диспетчера
12.04.2023 16:28:07	Приём вызова (Фёдорова Наталья Александровна.)
12.04.2023 16:28:43	Исходящий звонок, с номера 5004, на номер 89242356317. (Фёдорова Наталья Александровна) (Время окончания: 12.04.2023 16:28:54)
12.04.2023 16:29:05	Перевод вызова на Колесникова Ольга Владимировна (Колесникова Ольга Владимировна.)
12.04.2023 16:29:49	Регистрация вызова (Колесникова Ольга Владимировна.)

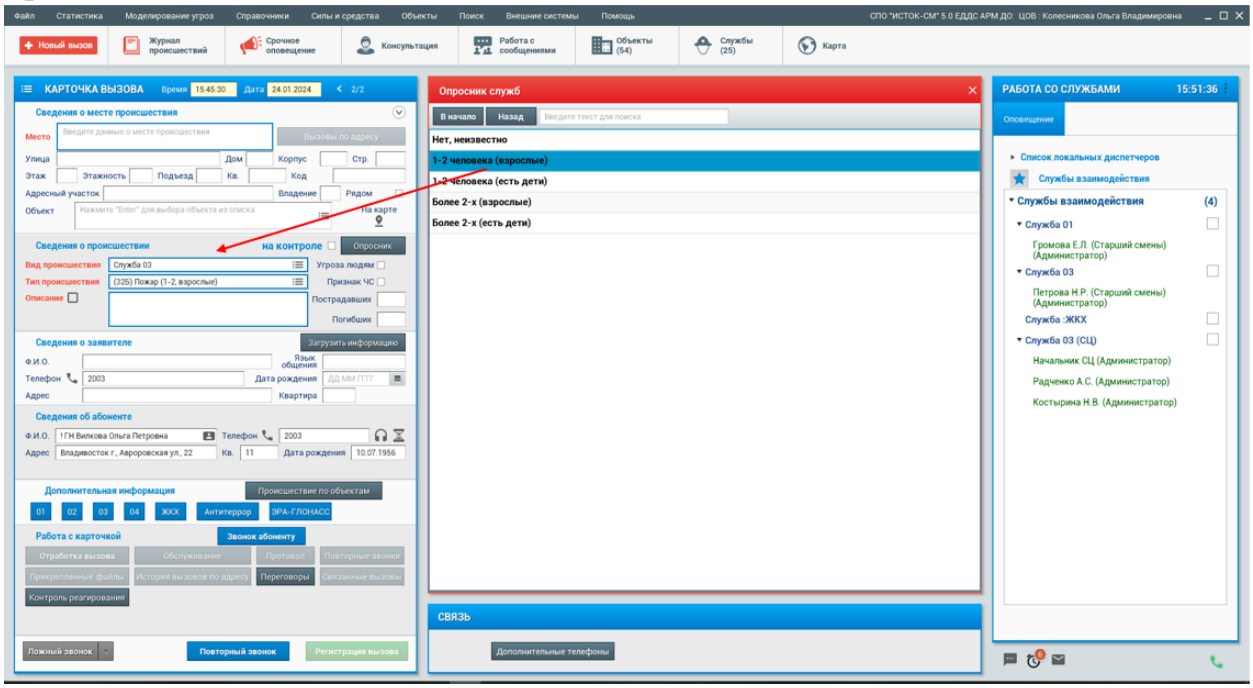
4.3.8. «Опросник» - возможность автоматической классификации вызова.

Данный функционал дает возможность диспетчеру при приеме вызова использовать готовый справочник опросник «Вопрос - Ответ», на основе которого осуществляется автоматическая классификация вызова. Данный справочник формируется через АРМ Администратора пункт меню «Справочники – Опросник служб». В справочнике прописывают готовую структуру вопросов и ответов, с привязкой нужного «Типа» происшествия к последнему ответу абонента.

При приеме звонка диспетчер в открывшейся карточке вызова кнопкой «Опросник» открывает справочник в центральной части рабочего стола и двойным кликом мыши по вопросам и получаемым ответам переходит по сформированному справочнику до получения автоматической классификации вызова. Кнопки «В начало» и «Назад» позволяют вернутся к первому вопросу или на шаг назад.



Крайний ответ будет выделен жирным шрифтом, двойной клик по нему автоматически классифицирует карточку вызова (поля карточки вид и тип происшествия).



4.4. Возможность связывания служб между собой с целью совместного отображения в одной группе для оповещения.

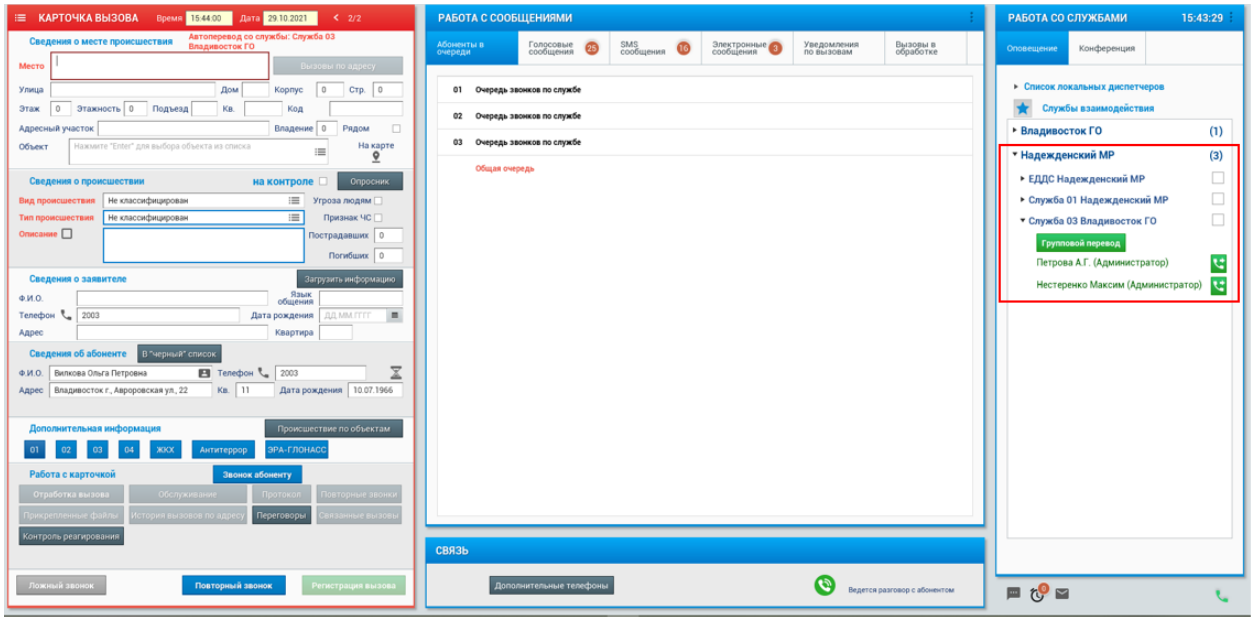
В АРМ Администратора через пункт меню «Регистрация – Службы (подразделения)» в карточке регистрации службы есть возможность использовать настройку «Связанные службы». Настройка "Связанные службы" даёт возможность связывания служб между собой с целью их совместного отображения в одной группе в окне «Оповещение». В этом

случае, одно служба реагирования может отображаться в двух группах одновременно.

Примечание: связывать службы необходимо только в том случае, если одна служба должна отображаться в нескольких группах.

Например, к службе ЕДДС Надеждинского района, привязали службу 03 г. Владивостока, так как служба 03 Надеждинского района объединена в одну службу со службой 03 г. Владивостока и централизованный прием вызовов по линии 03 осуществляет служба 03 г. Владивостока.

Используя данную настройку, при поступлении автопереведенного звонка на службу ЦОВ/ЕДДС с Надеждинского района в АРМ ДО диспетчера в карточке вызова в окне оповещение, автоматически разворачивается группа «Надеждинский МР», в которой, согласно настройке, отображается служба 03 г. Владивостока для возможности переадресации вызова на службу 03 г. Владивостока.

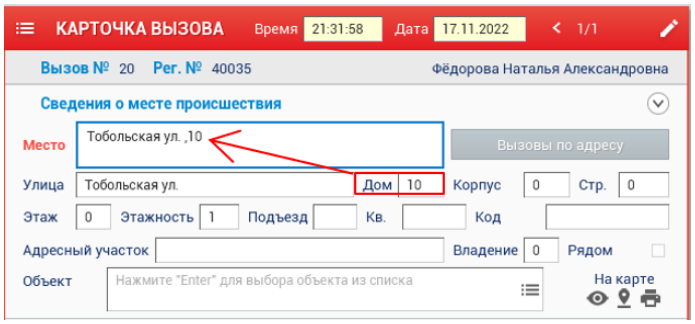


4.5. Прием вызова и передача зарегистрированной карточки происшествия в службу реагирования.

Диспетчеру на рабочий стол поступает телефонный звонок. С подъемом телефонной трубки автоматически на рабочем столе открывается карточка вызова, в которой фиксируется дата/время приема звонка и сведения об абоненте, передаваемые операторами связи. На основе опроса абонента диспетчер заполняет информационные поля карточки. Поле «Место происшествия» заполняется с помощью адресного классификатора. Для этого необходимо клавишей «enter» открыть список населенных пунктов. Внести в

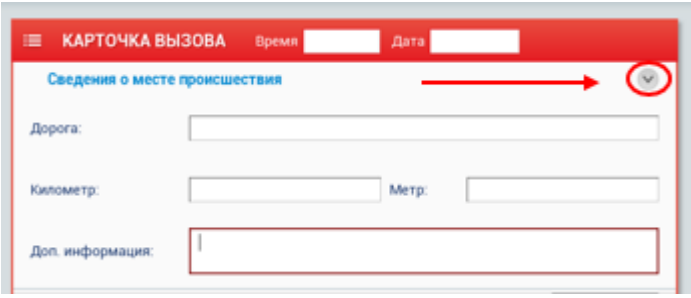
поле начальные буквы города, при этом осуществляется быстрая фильтрация справочника, используя стрелки на клавиатуре «вверх – вниз» выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор. Далее открывается список улиц по выбранному городу. Внести в поле первые буквы улицы, с помощью стрелок на клавиатуре выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор. Далее открывается список домов по выбранной улице. Внести в поле номер дома, с помощью стрелок на клавиатуре выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор.

В карточке режима ЕДДС есть возможность изменить номер дома у выбранного адреса, который заполнялся с использованием адресного классификатора. При изменении номера дома в поле «Дом», автоматически меняется номер дома в поле «Место происшествия».

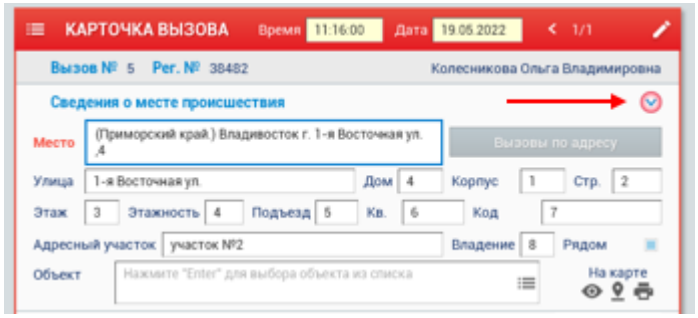


Остальные поля адреса заполняются в ручном режиме. Переход по полям карточки осуществляется клавишей «tab». Далее диспетчер классифицирует данное происшествие. Для этого определяет «Вид» и «Тип» происшествия путем выбора нужного варианта из предлагаемых справочников. В поле «Описание» необходимо внести текст сообщения (описание происшествия) в ручном режиме. Поля Ф.И.О. и телефон заявителя заполняются в ручном режиме. В поле "Год рождения" встроено автоматическое форматирование даты по вводу цифр. Форматирование осуществляется как клавишей «enter», так и просто при переходе в другое поле карточки. Поле «Адрес заявителя» с помощью адресного классификатора.

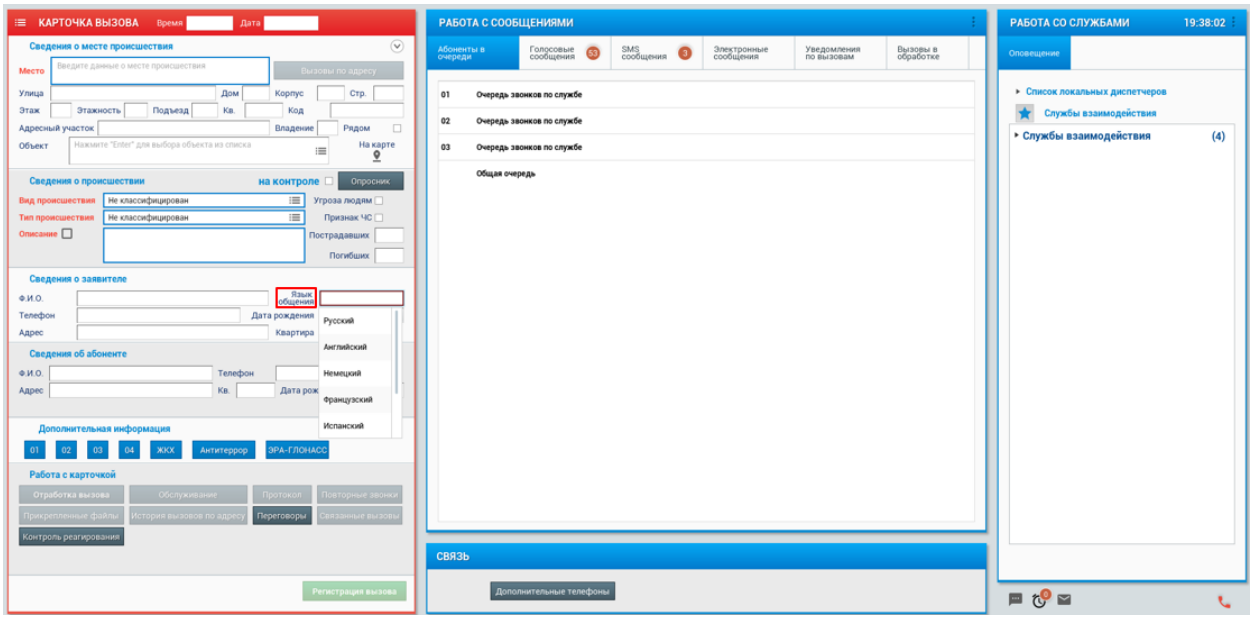
В блоке заполнения адреса есть кнопка дополнительных данных по месту происшествия.



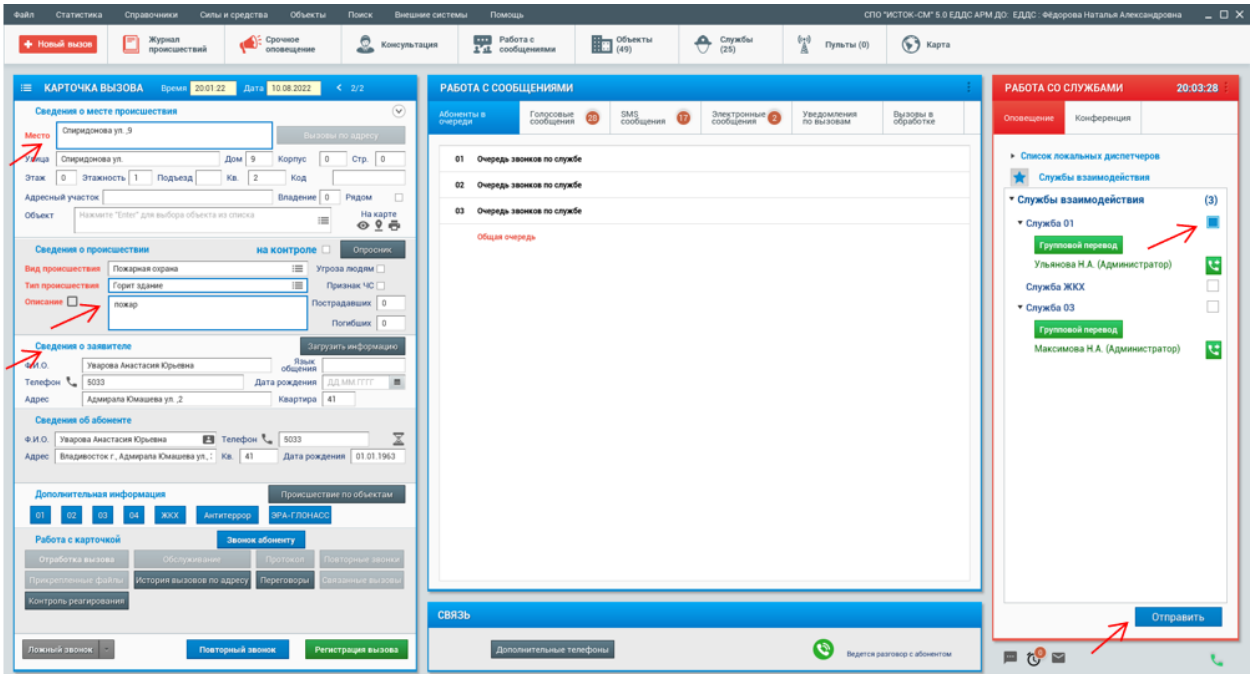
При наличии информации в дополнительных полях адреса, в зарегистрированной карточке происшествия данная кнопка будет подсвечена.



В поле «Язык общения» при нажатии клавиши «Enter» есть возможность выбрать язык общения из справочника.

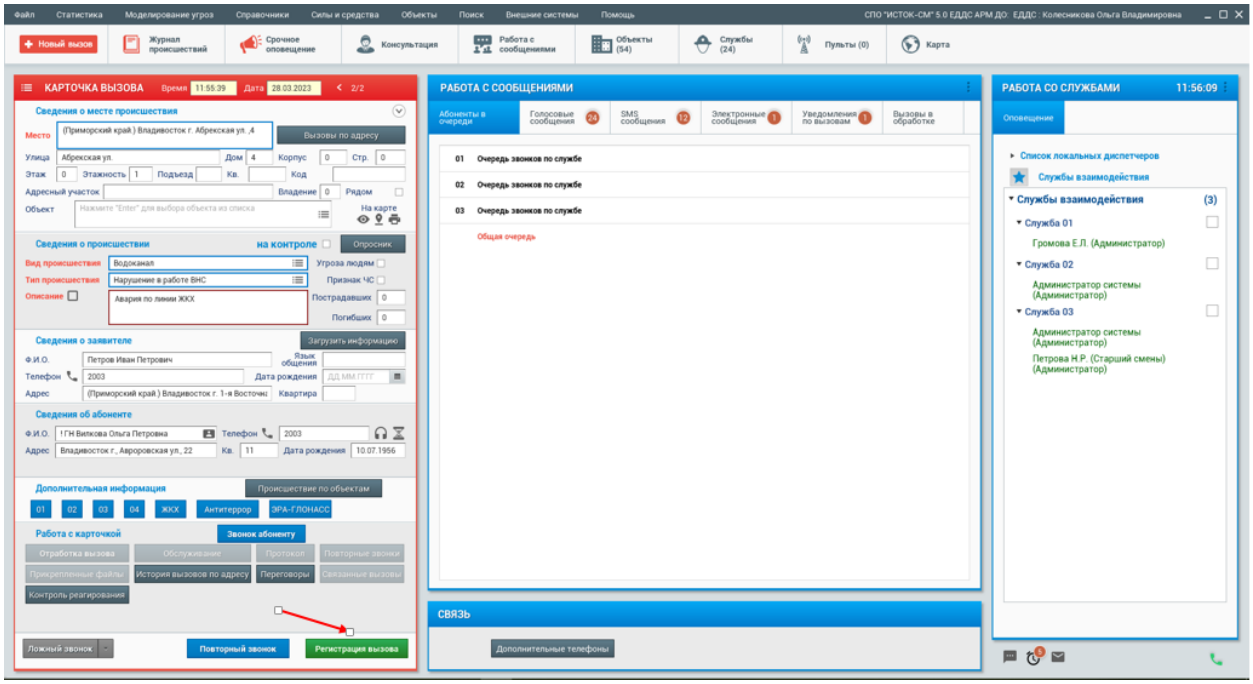


Для передачи информации в службу экстренного реагирования диспетчеру необходимо в окне «Оповещение» выбрать необходимую службу и сделать отметку напротив наименования службы. Кнопкой «Отправить» выполнить передачу информации. При этом карточка вызова на рабочем столе диспетчера ЕДДС автоматически закрывается, и вызов автоматически регистрируется в журнале происшествий. Карточка вызова после регистрации переходит в статус карточки тревожной ситуации.



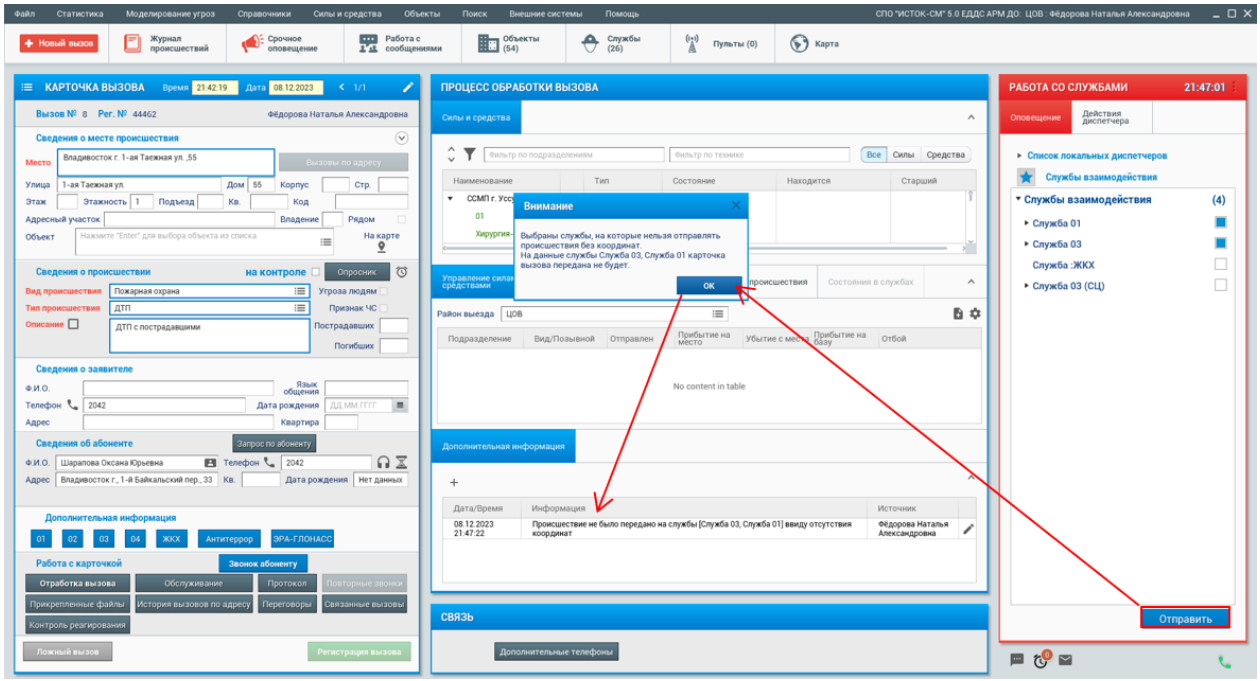
При открытии карточки в окне «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС на службу (наименование службы)». В окне «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ (наименование службы)», которая подтверждает факт доставки карточки происшествия на АРМ диспетчера службы реагирования. Диспетчеру службы реагирования зарегистрированная карточка происшествия поступает в журнал происшествий с цветовым и звуковым сопровождением.

В случае, если карточку происшествия необходимо зарегистрировать без передачи ее в службы реагирования, пользователь заполняет основные поля карточки и используя кнопку «Регистрация» регистрирует вызов. Карточка вызова на рабочем столе диспетчера автоматически закрывается, и вызов регистрируется в журнале происшествий.



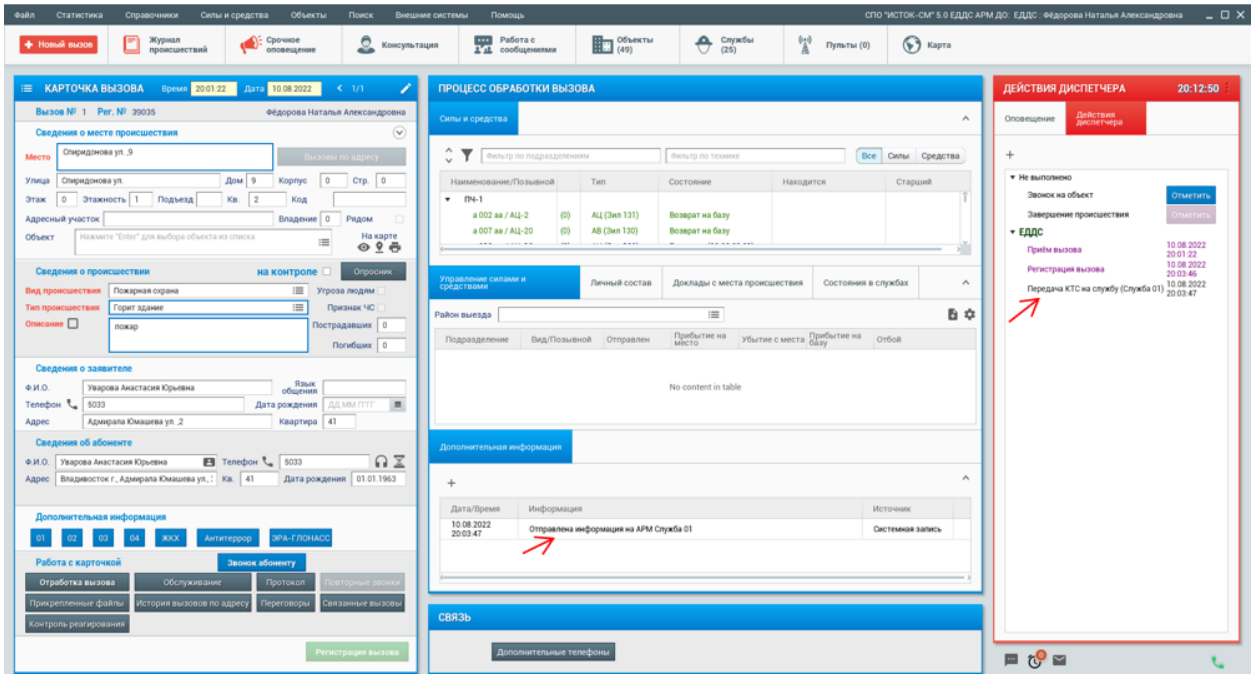
Настройка для оповещения об отсутствии координат у места происшествия при передаче КТС на службу.

Для оповещения пользователя при передаче карточки происшествия на службы, о том, что в КТС отсутствуют координаты места происшествия, необходимо в программе «АРМ Администратора – Карточка редактирования службы – Настройка сетевых параметров» включить настройку «Не передавать КТС при отсутствии координат». Тогда при передаче КТС на службы, пользователю будет выходить сообщения о том, что «Выбраны службы, на которые нельзя отправлять происшествия без координат. На данные службы карточка вызова передана не будет». В дополнительной информации карточки происшествия данная информация будет зафиксирована.

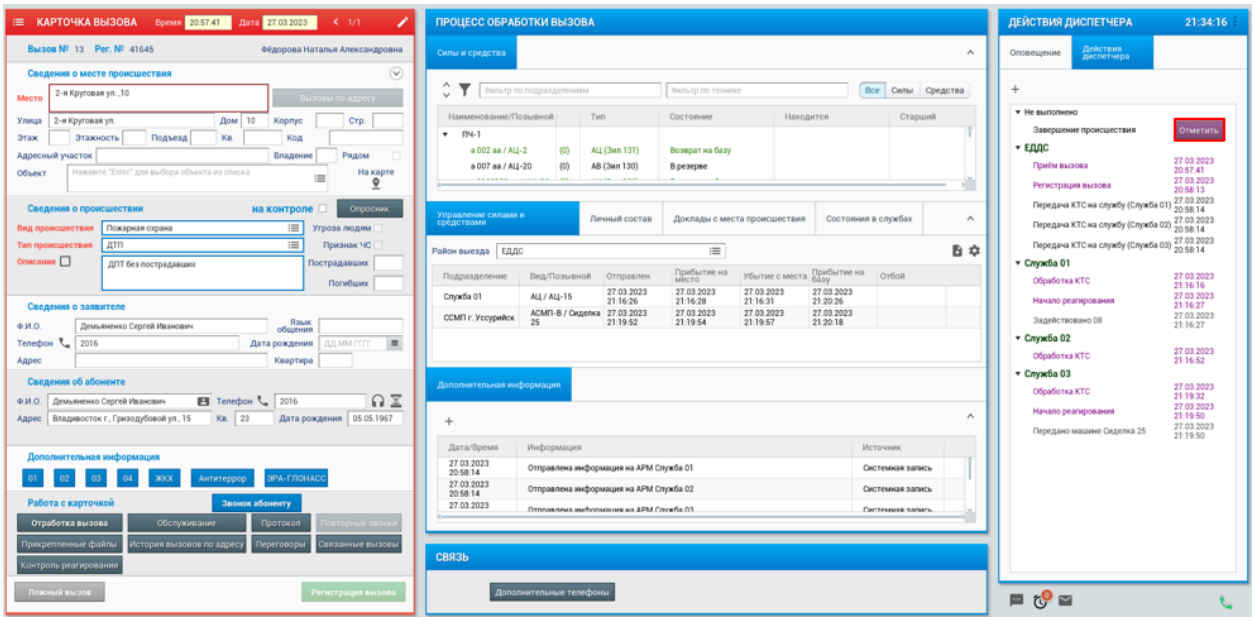


4.6. Завершение происшествия. Отправка карточки в архив.

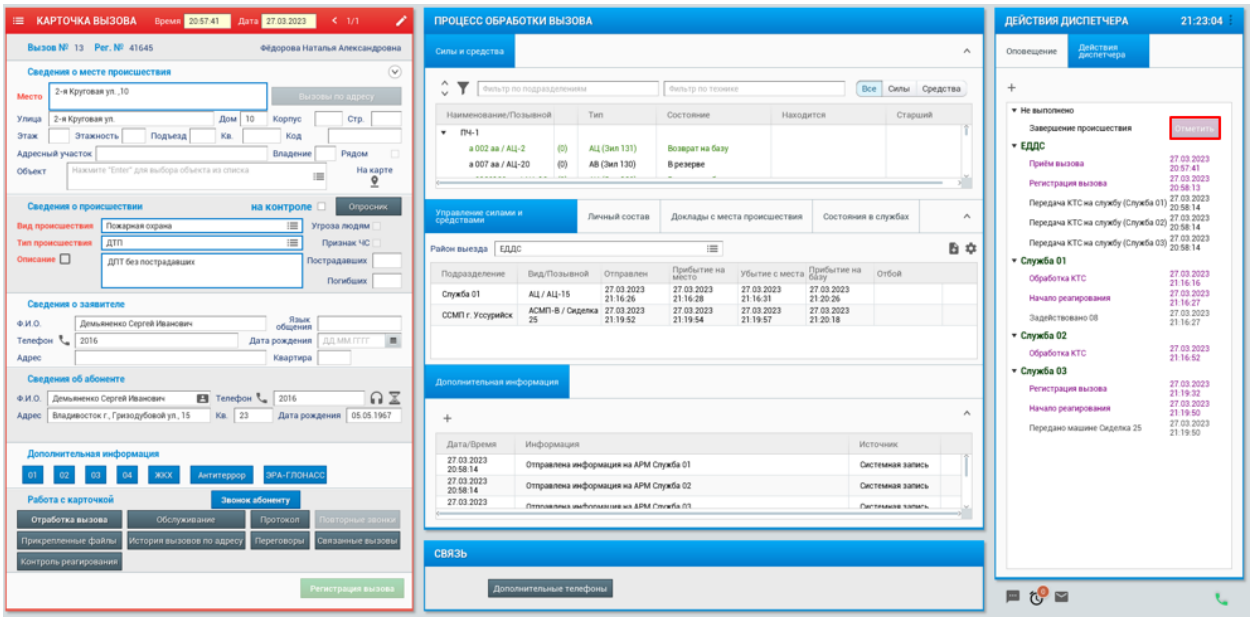
Завершение карточки происшествия и отправка ее в архив осуществляется диспетчером только после отработки данного происшествия на службе реагирования (если у пользователя нет соответствующего права).



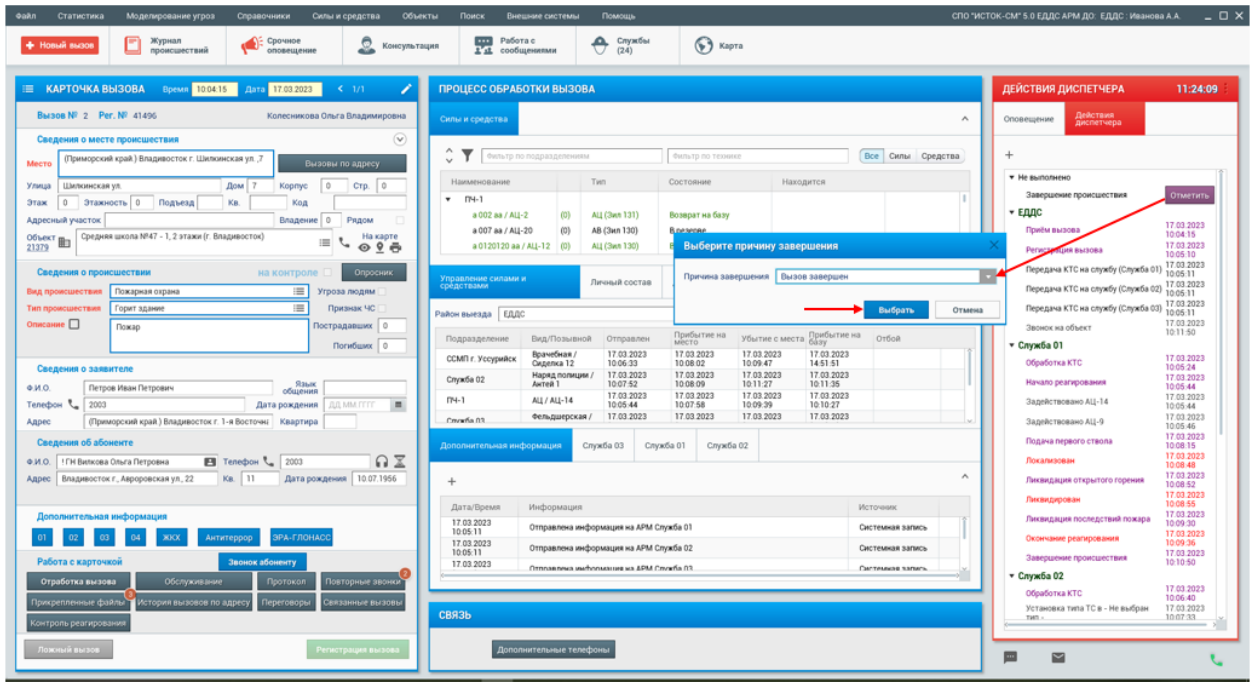
При наличии у пользователя включённого соответствующего права в приложении АРМ Администратора (пункт меню «Администрирование – Управление пользователями»). В АРМ ДО у данного пользователя есть возможность «Завершить вызов, незавершённый на службах».

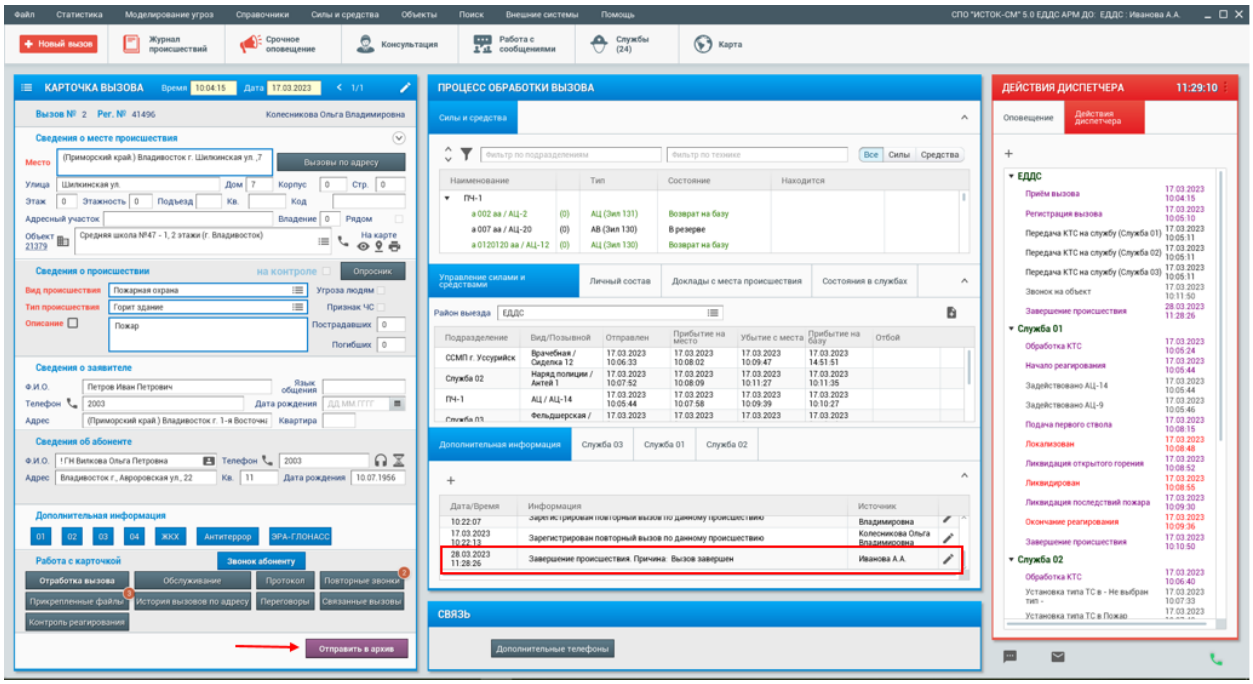


Если у пользователя нет права на завершение вызова, пока на других службах вызов не будет завершён, то кнопка «Завершение происшествия» в карточке вызова будет недоступна, до завершения вызова на других службах.



Для завершения происшествия необходимо в карточке происшествия в окне «Действия диспетчера» кнопкой «Отметить» открыть окно, в котором выбрать причину завершения (используя справочник) и кнопкой «Выбрать» выполнить завершение. После завершения в нижней левой части карточки появиться кнопка «Отправить в архив», нажав на которую карточка происшествия автоматически уйдет в архив происшествий. В окне «Дополнительная информация» зафиксируется дата/время завершения происшествия, причина завершения и пользователь, выполнивший завершение происшествия.





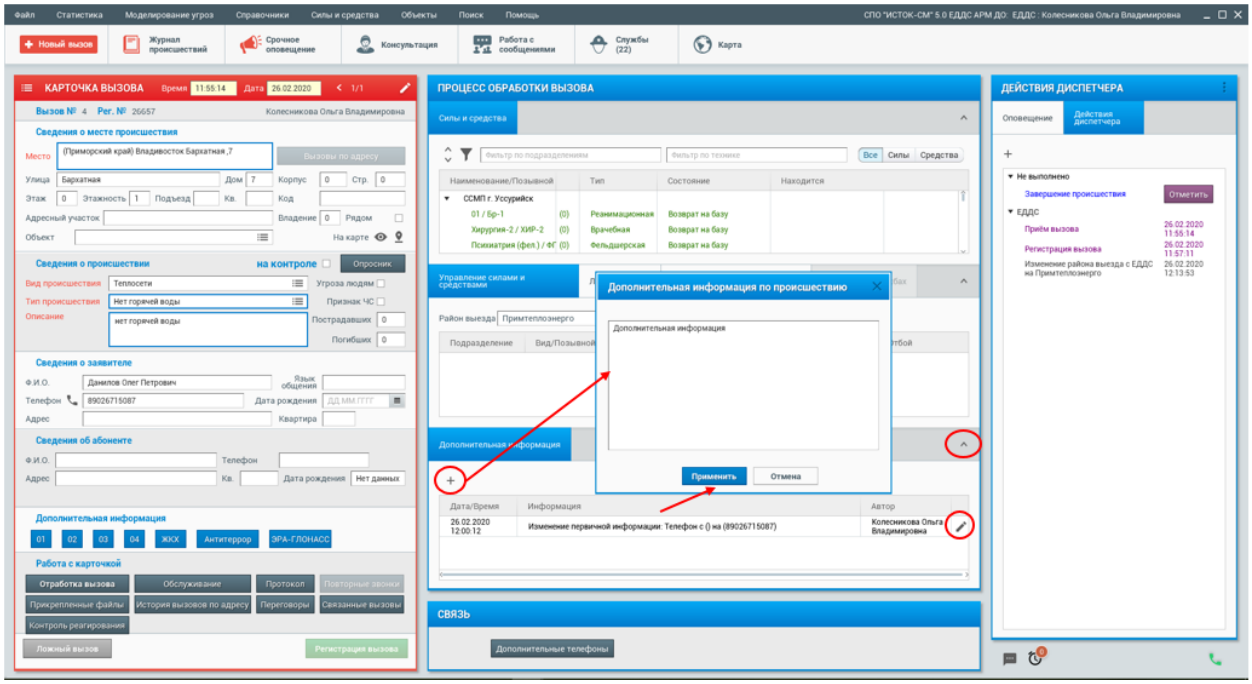
При использовании настройки рабочего стола (пункт меню Файл –Настройки – Карточка происшествия – Общие настройки) ***«Отсылать в архив при завершении вызова»*** карточка происшествия после ее завершения уходить в архив будет автоматически.

Справочник причин завершения происшествий формируется через АРМ Администратора пункт меню «Справочники – Системные справочники – Причина завершения тревожной ситуации».

4.7. Функционал карточки.

4.7.1. Возможность внесения дополнительной информации по происшествию.

В центральной/нижней части зарегистрированной карточки происшествия есть окно для внесения любой дополнительной информации по происшествию.

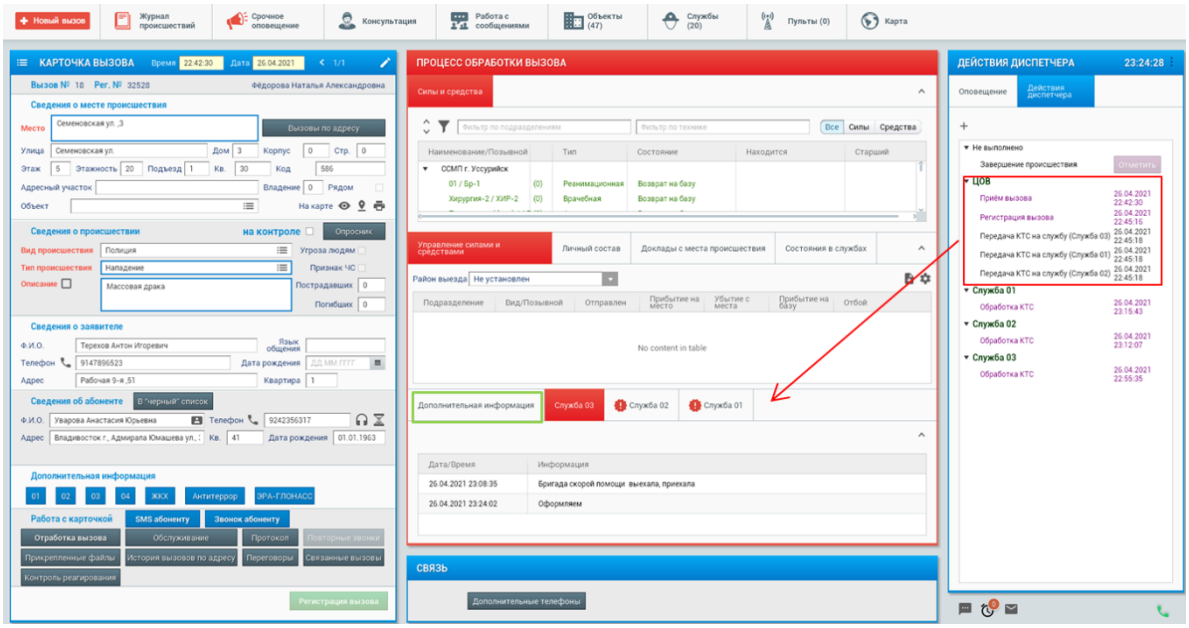


Кнопкой «+» открывается окно, в котором необходимо внести текстовую информацию, кнопкой «Применить» выполнить сохранение. Данная функция доступна как при отработке происшествия, так и в архивной карточке.

Для возможности редактировать дополнительную информацию у пользователя должно быть включено право «Редактировать дополнительную информацию».

Кнопкой  открывается окно для редактирования внесенной информации. Кнопка  позволяет развернуть окно дополнительной информации.

Если при отработке происшествия участвуют ***несколько служб***, то при редактировании «Дополнительной информации» измененная информация ***синхронизируется*** между службами.



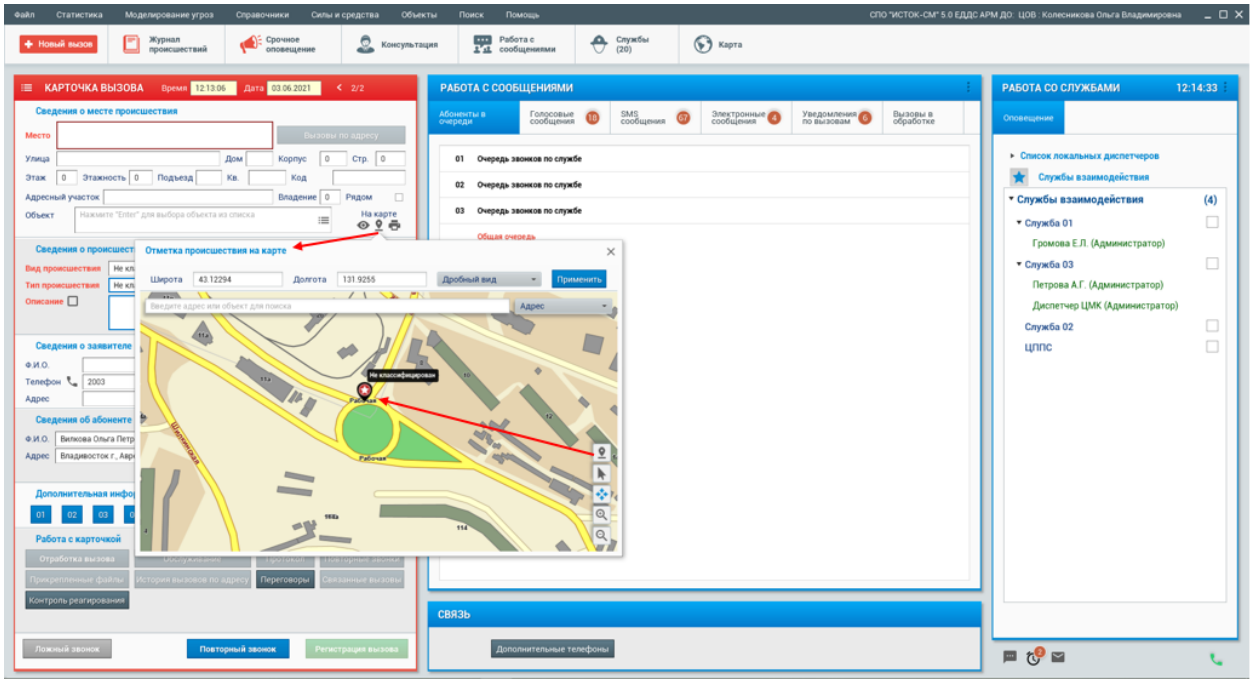
Также, данные изменения фиксируются в протоколе Протокол происшествия.

Изменения КТС

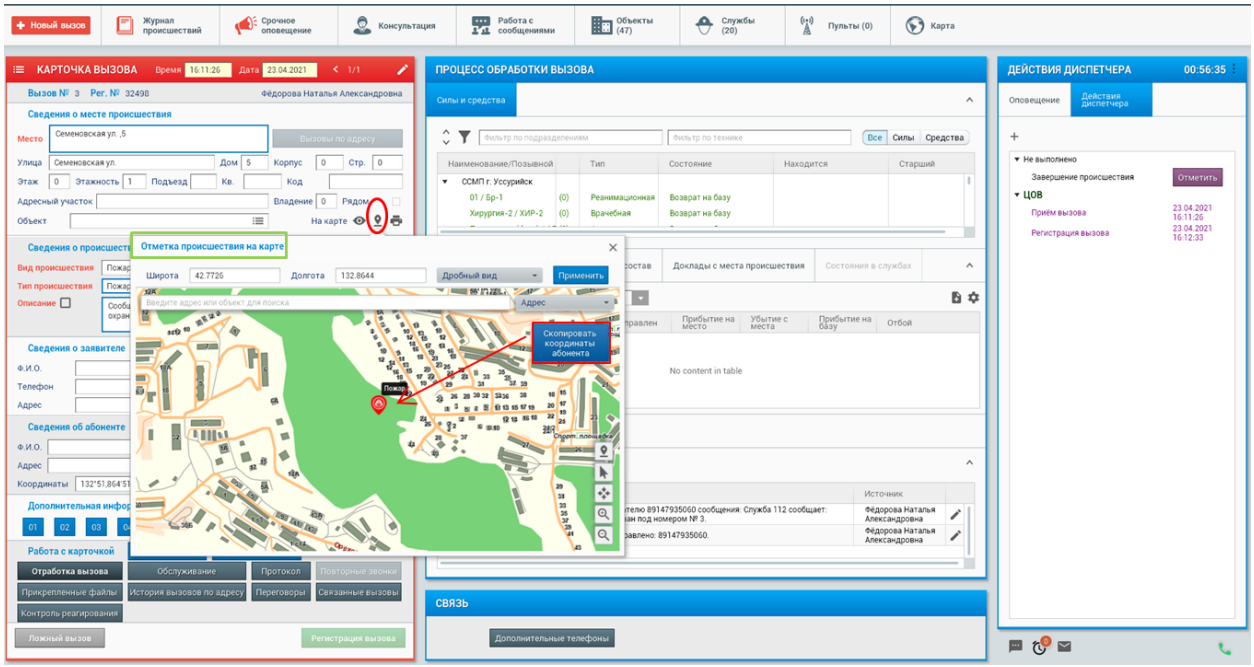
Дата/время	Описание
26.04.2021 23:09:09	Замена. Доп информация. Старое значение: 26.04.2021 23:08:35: Бригада выехала. Новое значение: Бригада скорой помощи выехала.; Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
26.04.2021 23:20:56	Замена. Доп информация. Старое значение: 26.04.2021 23:15:07: Наряд полиции прибыл, на объекте массовая драка, требуется помощь 03. Новое значение: Наряд полиции прибыл, на объекте массовая драка, требуется помощь 03, тест; Автор - Служба 02(Смирнов В.В.) (Системная запись)
26.04.2021 23:21:29	Замена. Доп информация. Старое значение: 26.04.2021 23:18:52: Расчёт выехал. Новое значение: Расчёт выехал, прибыл; Автор - Служба 01(Ульянова Н.А.) (Системная запись)
26.04.2021 23:22:08	Замена. Доп информация. Старое значение: 26.04.2021 23:08:35: Бригада скорой помощи выехала.. Новое значение: Бригада скорой помощи выехала, приехала; Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)

4.7.2. Отметка происшествия на карте.

В карточке происшествия окно «Отметить на карте» позволяет в ручном режиме отметить место происшествия на карте. Для этого необходимо использовать функциональную кнопку меню окна . Отметить происшествие на карте можно по вводу координат «Широта» и «Долгота» кнопкой «Применить» выполнить отметку на карте. Координаты можно вносить как в дробном, так и в расширенном формате. После отметки происшествия на карте в карточке происшествия появляется кнопка «Показать на карте».



При наличии координат абонента, есть возможность в окне «Отметка происшествия на карте», копировать координаты с помощью кнопки «Скопировать координаты абонента».

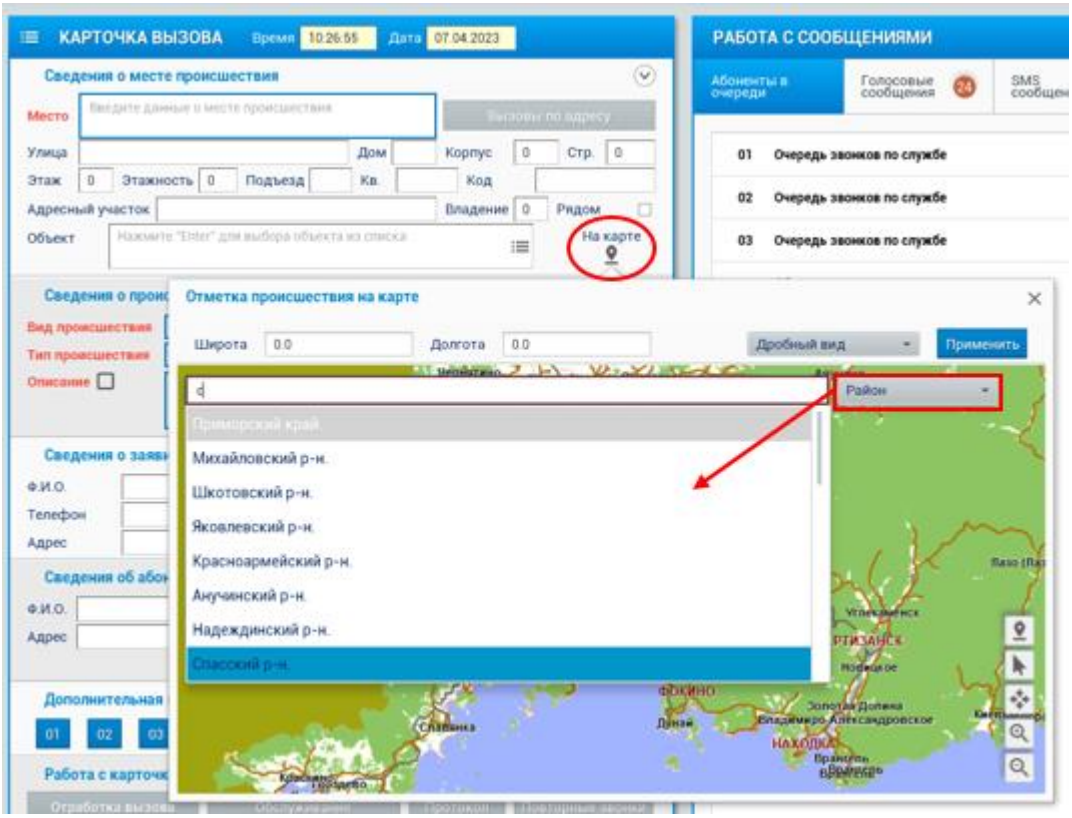


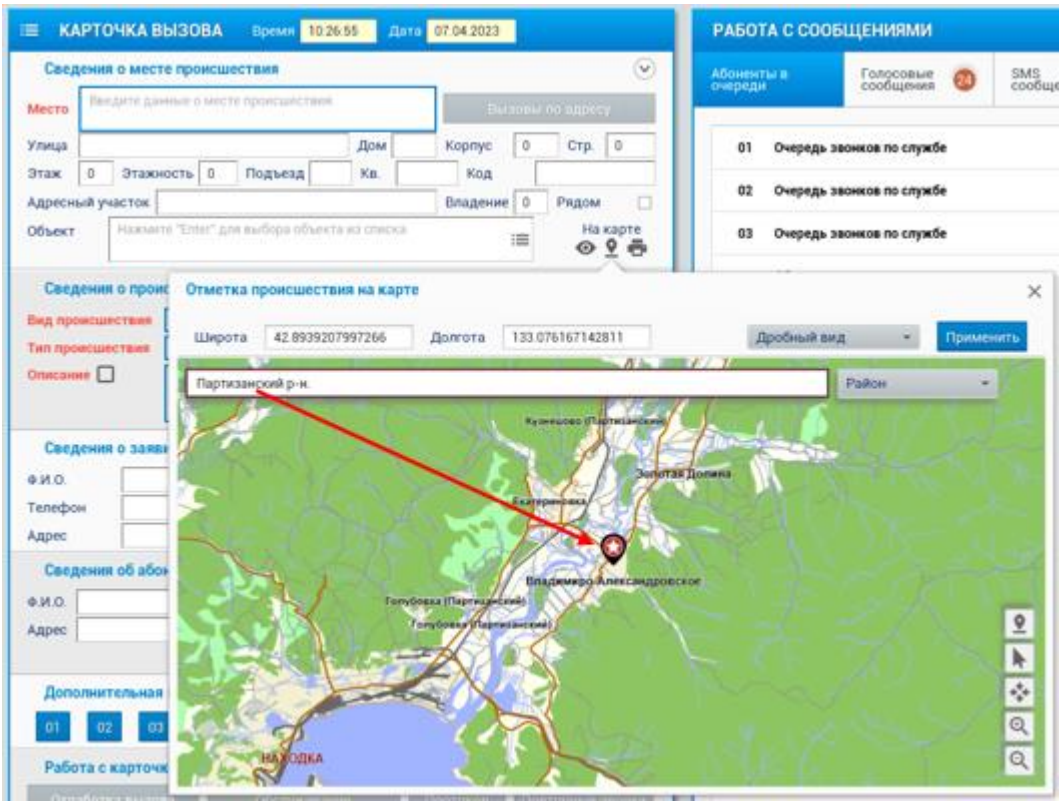
В окне отметки места происшествия на карте есть возможность поиска места по адресу, объекту контроля и по административному району. Поиск места происшествия на карте по адресу или объекту центрирует карту на выбранном адресе или объекте. Поиск по району центрирует карту на административном центре данного района.

Для быстрого поиска нужного места на карте необходимо в меню выбрать нужный вариант. В поле поиска внести нужное значение. Из предлагаемого

отфильтрованного списка выбрать нужный вариант. Карта автоматически центрируется на выбранном адресе, объекте и проставляется отметка на карте.

При выборе варианта поиска по району, поиск будет осуществляться по районам, к которым привязаны Административные центры с координатами. Соответственно при выборе района карта будет центрироваться на городе – Административном центре данного района.

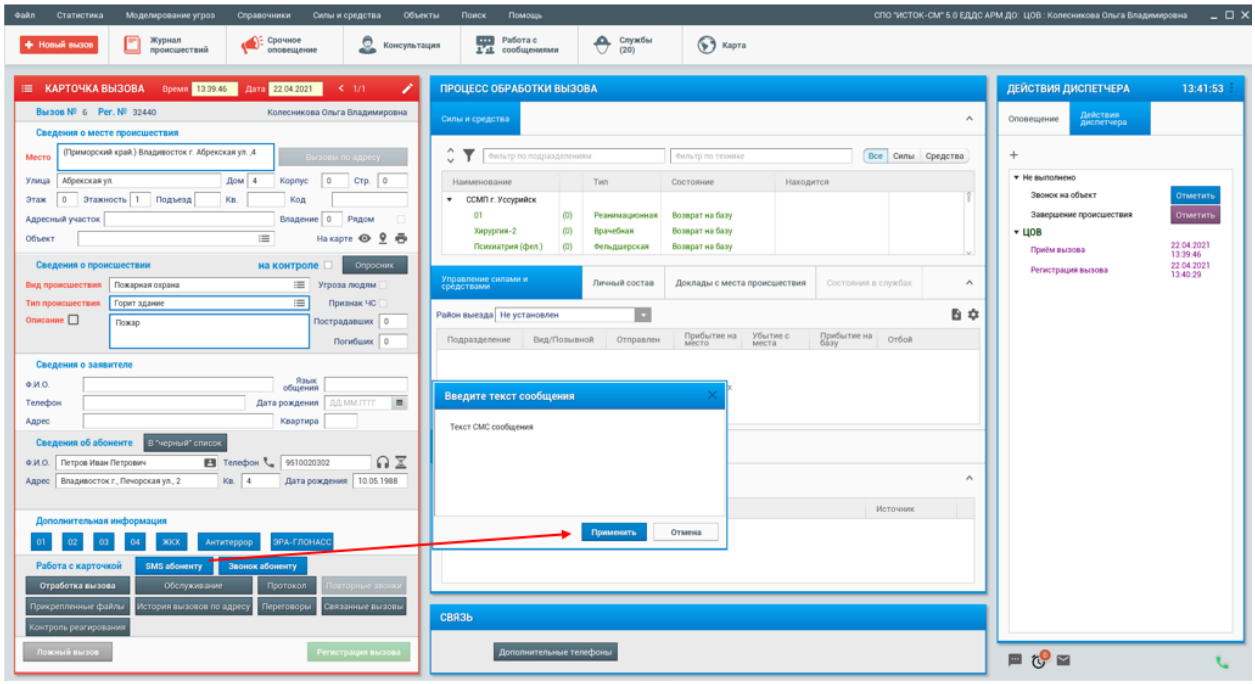




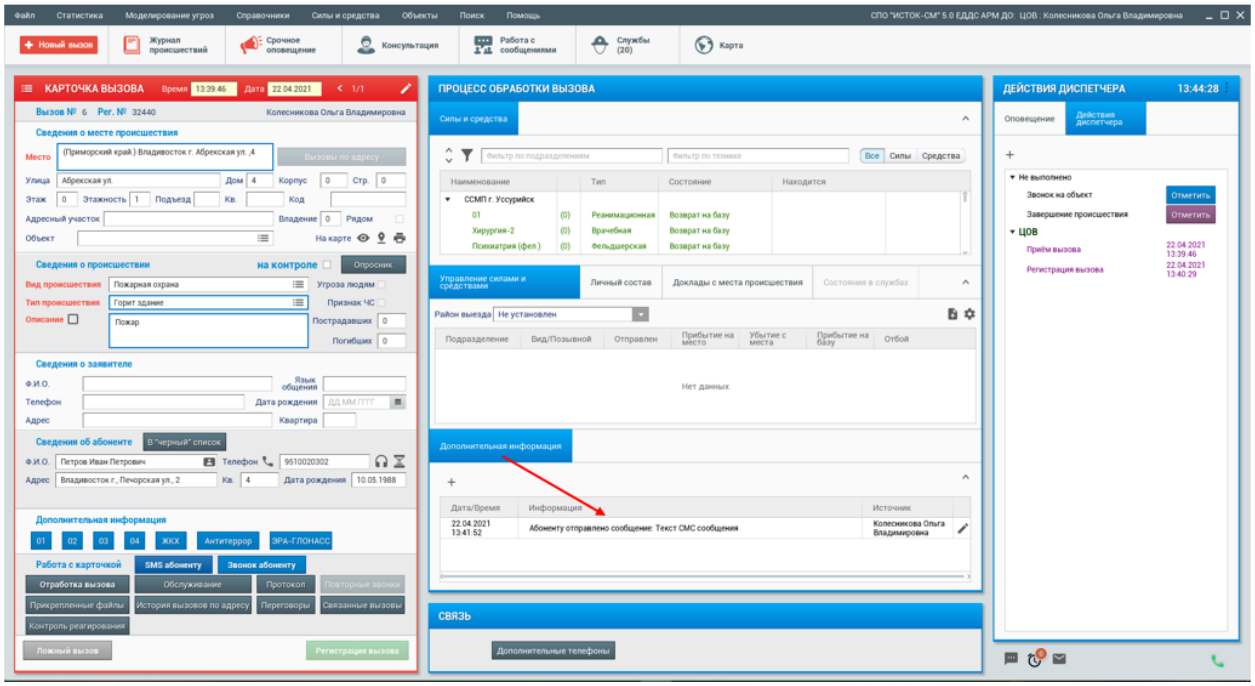
Привязка населённого пункта к району как административного центра осуществляется через АРМ Администратора (пункт меню «Справочники – Системные справочники – Административные районы»). Отметка населённых пунктов (Административных центров) на карте (привязка координат) осуществляется через АРМ Картографии.

4.7.3. Отправка SMS абоненту из карточки происшествия.

Через карточку вызова или зарегистрированную карточку происшествия можно отправить SMS сообщение абоненту. Для этого в карточке происшествия кнопкой «SMS абоненту» открыть окно, в котором внести текст сообщения, кнопкой «Применить» выполнить сохранение.

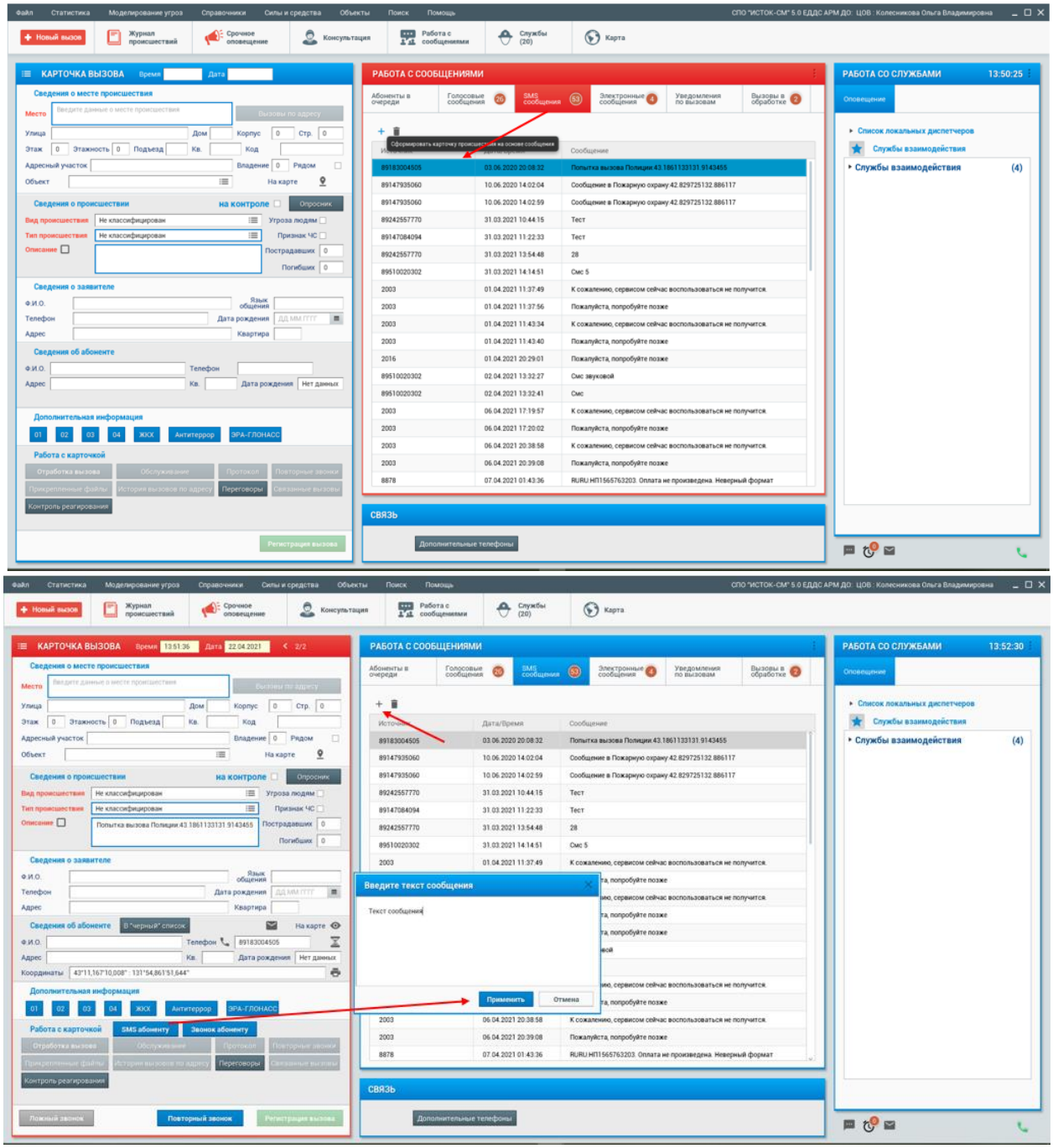


Факт отправки SMS зафиксируется в карточке происшествия в окне «Дополнительная информация». Если SMS сообщение было отправлено абоненту из карточки вызова до регистрации карточки происшествия, то факт отправки SMS сообщения отобразиться в окне дополнительной информации после регистрации КТС.



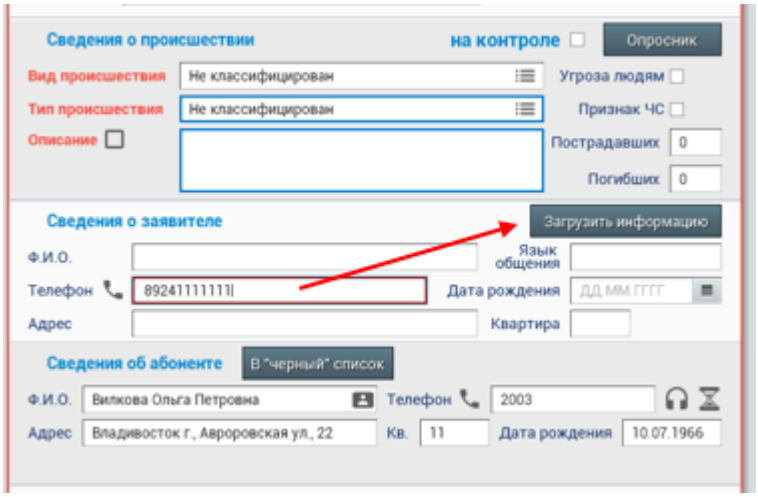
В карточке, сформированной на основе полученного в программу SMS сообщения, есть возможность отправить исходящую SMS абоненту, для этого использовать кнопку «SMS абоненту». В открывшемся окне внести текст сообщения, кнопкой «Применить» выполнить сохранение. Факт отправки

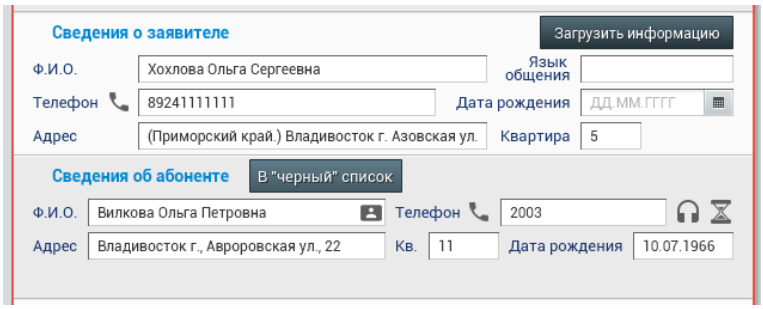
SMS зафиксируется в карточке происшествия в окне «Дополнительная информация» после ее регистрации.



4.7.4. Возможность загрузки последних данных по заявителю.

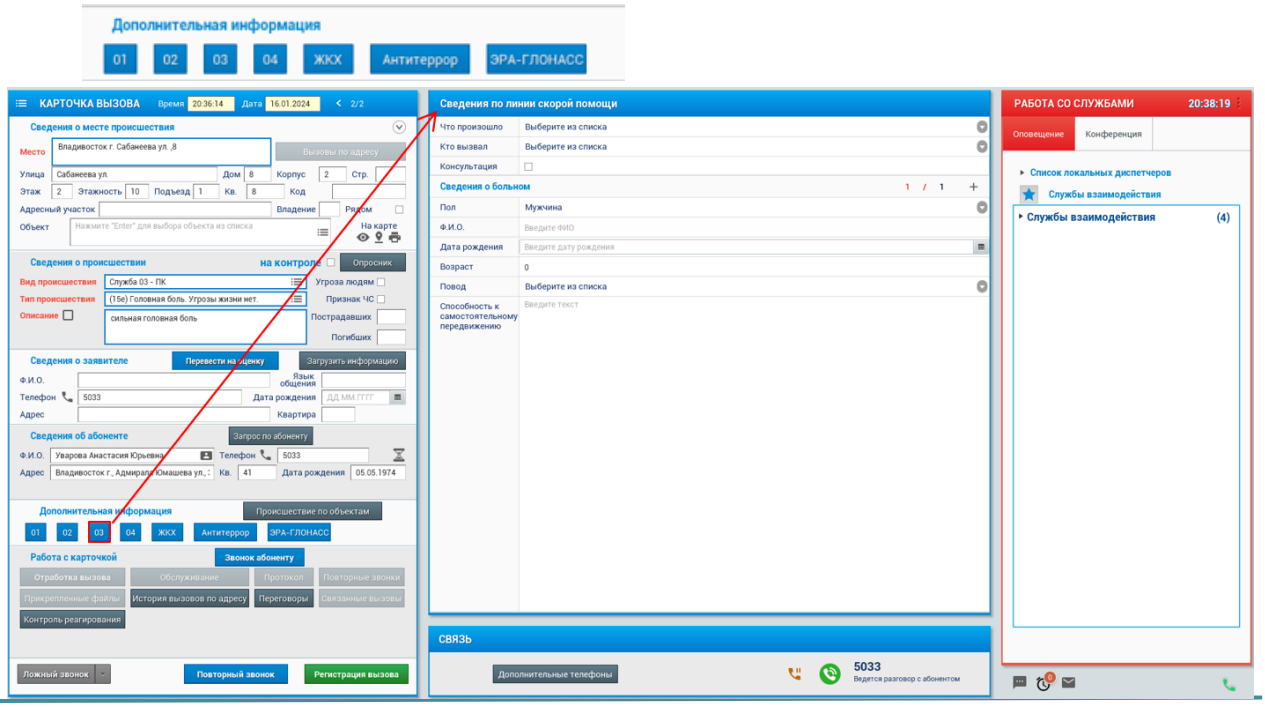
В данном режиме в карточке вызова (открытой по звонку) в окне «Сведения о заявителе» при заполнении поля «Телефон» появляется кнопка «Загрузить информацию» и по нажатию загружает информацию по номеру заявителя из последнего вызова с данного номера, где есть как минимум Ф.И.О. заявителя. Данная кнопка доступна только до регистрации вызова.



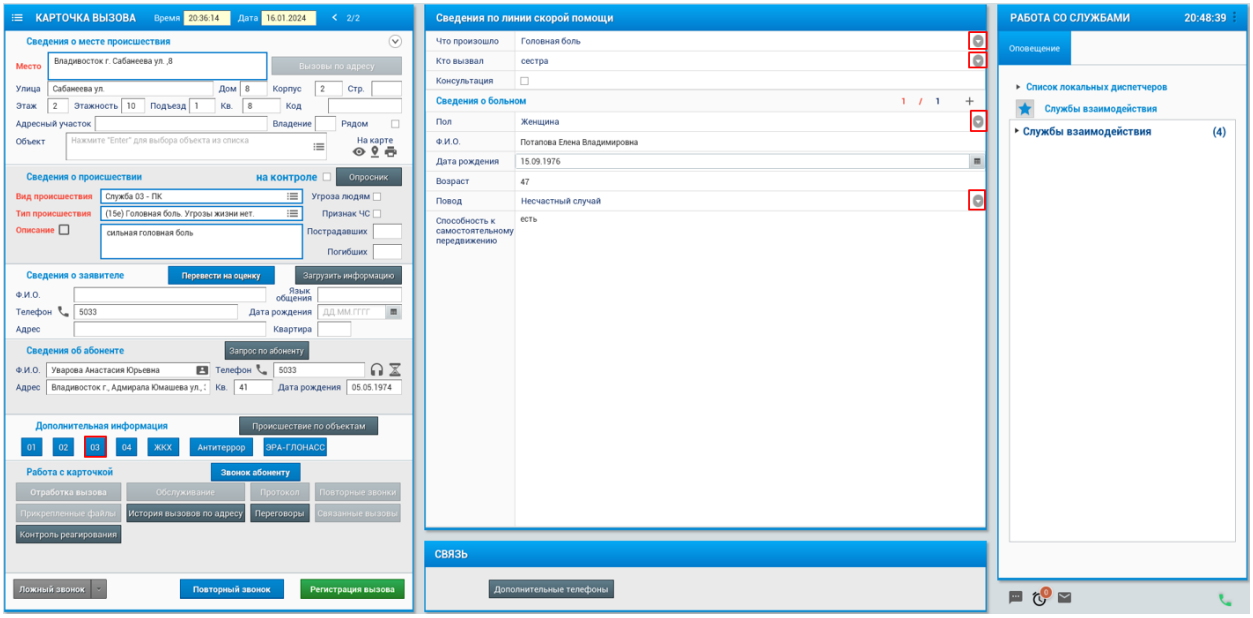


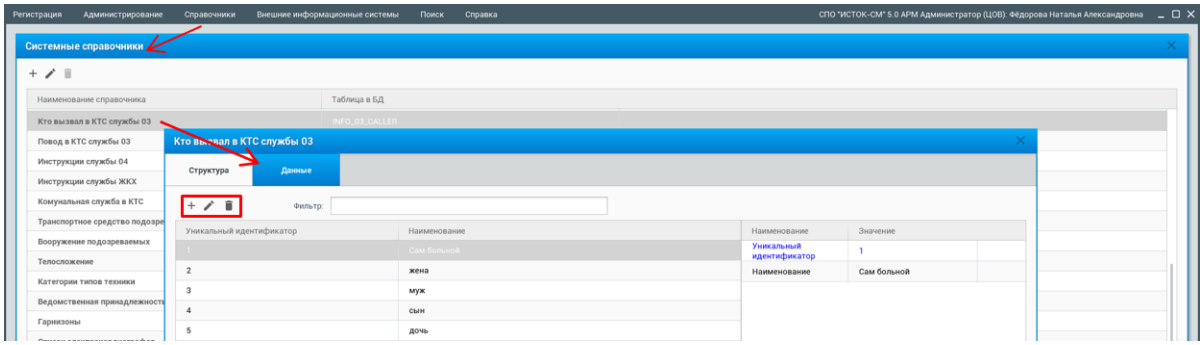
4.7.5. Формы дополнительной информации для служб реагирования.

В карточке вызова, в блоке «Дополнительная информация» есть возможность внести дополнительную информацию по происшествию для служб экстренного реагирования. Каждая экстренная служба имеет свою форму дополнительной информации. При нажатии соответствующей кнопки, форма для внесения информации открывается в центральной части рабочего стола.

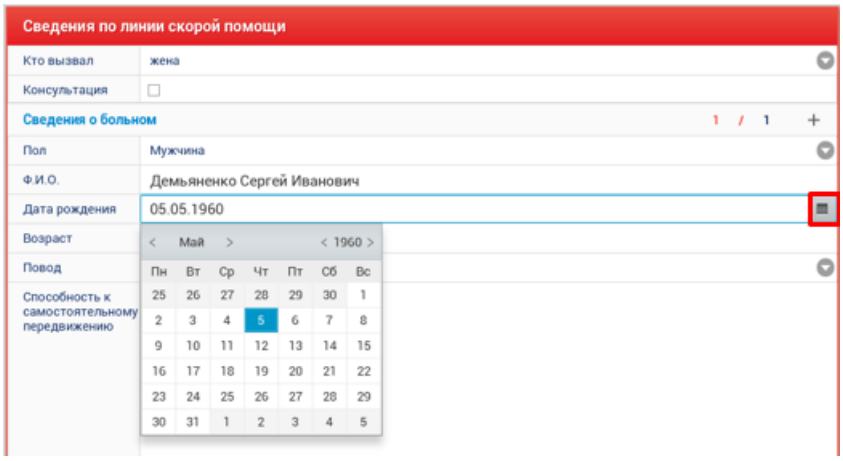


При заполнении полей любой из «Форм», если присутствует значок , то данное поле заполняется с помощью выбора информации из справочника, который формируются через программу АРМ Администратор «Справочники - Системные справочники». Остальные поля заполняются вручную.

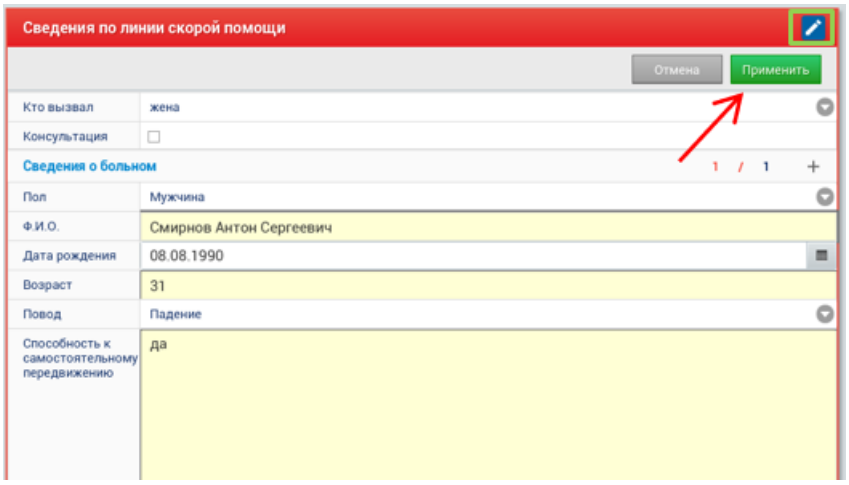


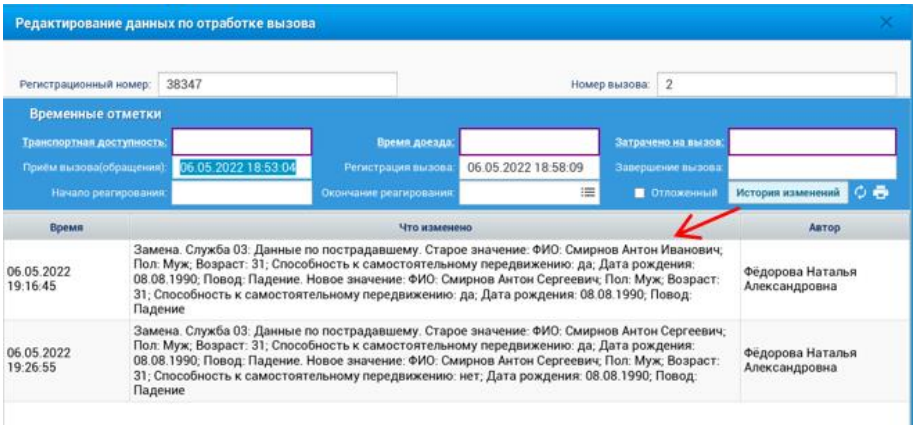


Поле *«Дата рождения»* заполняется вводом цифр (число/месяц/год) клавишей «Enter» выполняется сохранение данных, или можно использовать инструмент календаря.



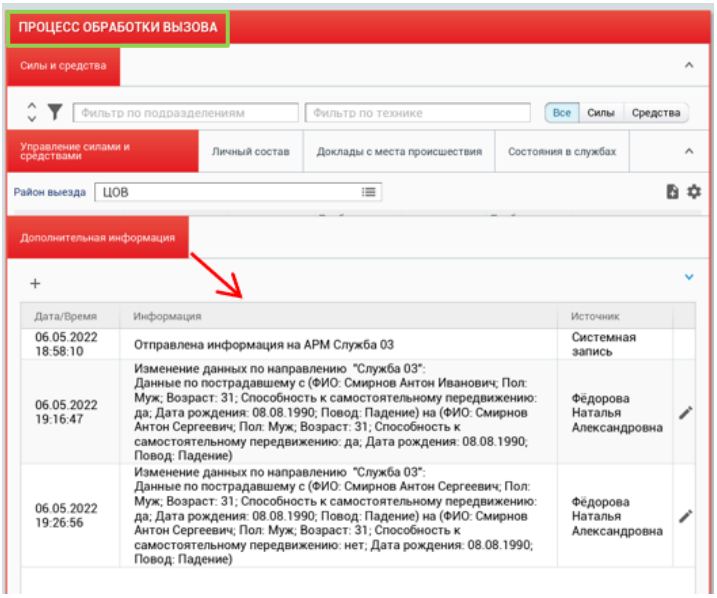
При редактировании полей в любой из «Форм», все изменения фиксируются в карточке вызова – «Редактирование данных по отработке вызова - История изменений», в «Протоколе происшествия» и в окне «Дополнительная информация».



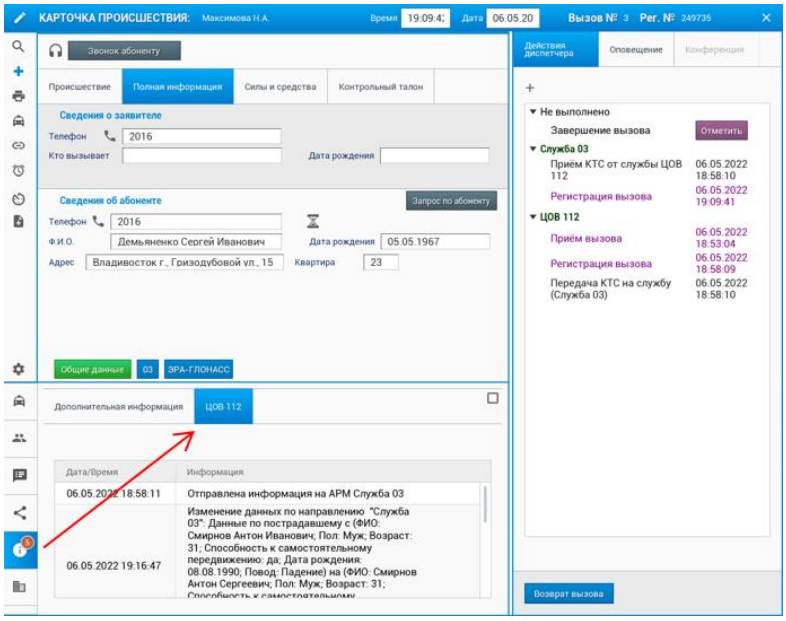


Изменения КТС

Дата/время	Описание
06.05.2022 19:16:45	Замена. Служба 03: Данные по пострадавшему. Старое значение: ФИО: Смирнов Антон Иванович; Пол: Муж; Возраст: 31; Способность к самостоятельному передвижению: да; Дата рождения: 08.08.1990; Повод: Падение. Новое значение: ФИО: Смирнов Антон Сергеевич; Пол: Муж; Возраст: 31; Способность к самостоятельному передвижению: да; Дата рождения: 08.08.1990; Повод: Падение (Фёдорова Наталья Александровна)
06.05.2022 19:26:55	Замена. Служба 03: Данные по пострадавшему. Старое значение: ФИО: Смирнов Антон Сергеевич; Пол: Муж; Возраст: 31; Способность к самостоятельному передвижению: да; Дата рождения: 08.08.1990; Повод: Падение. Новое значение: ФИО: Смирнов Антон Сергеевич; Пол: Муж; Возраст: 31; Способность к самостоятельному передвижению: нет; Дата рождения: 08.08.1990; Повод: Падение (Фёдорова Наталья Александровна)

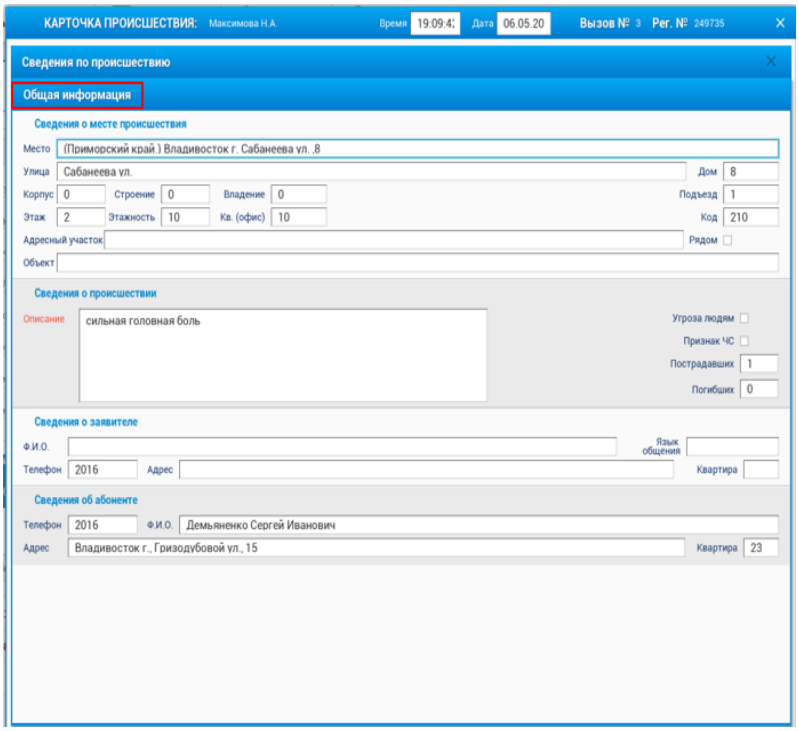


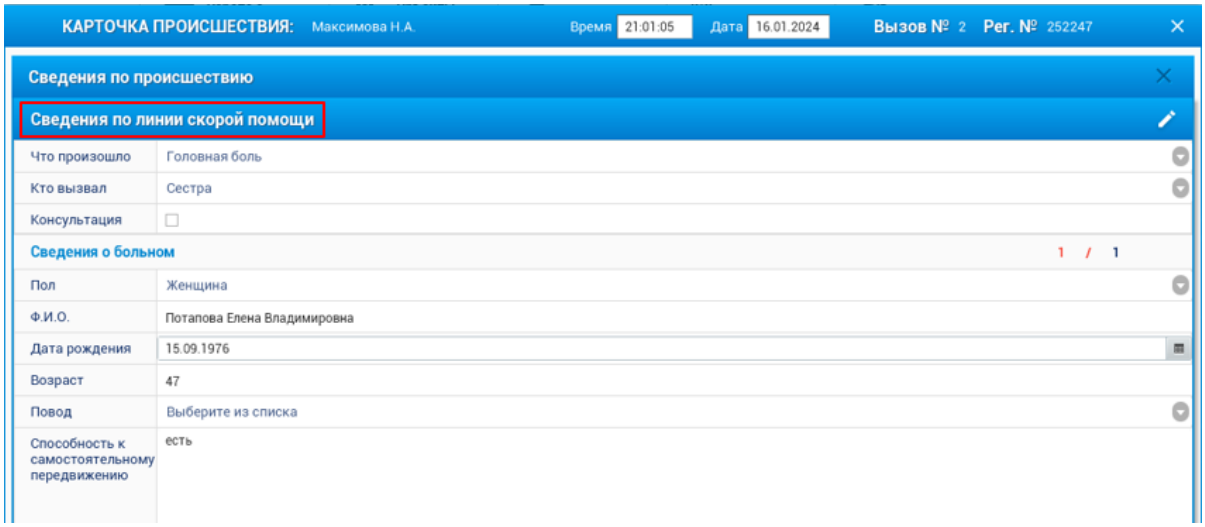
При редактировании полей в «Форме» локальной службой, на службах, участвующих в отработке вызова, измененная информация в «Форме» не синхронизируется, данные об изменении отображаются в окне «Дополнительной информации».



Служба экстренного реагирования при получении карточки вызова, во вкладке *«Полная информация»* в окне *«Общие данные»* видит всю информацию по происшествию *«Сведения о месте происшествия» «Сведения о происшествии» «Сведения о заявителе» «Сведения об абоненте»*.

Открыв форму дополнительной информации, диспетчеру отображается вся внесенная дополнительная информация по происшествию службой по приёму вызова.





Синхронизация данных по формам дополнительной информации между службами:

- при изменении этих данных на какой-либо из служб, диспетчеру отображается уведомление об изменении этих данных *(если происшествие на службе отображается только в рабочих областях, то уведомление приходить не будет)*.

Данные по формам доп. информации экстренных служб обновляются автоматически при изменении на службах при следующих условиях:

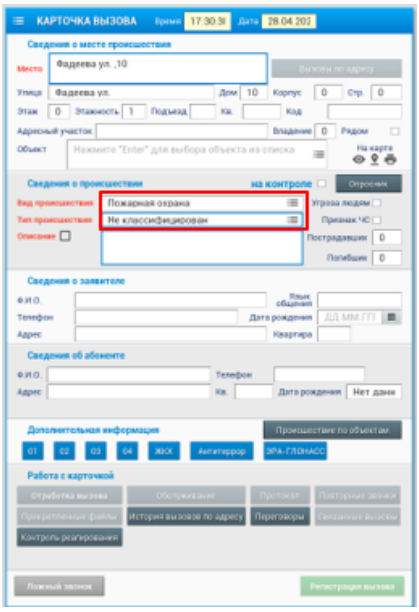
- изменение пришло от службы, которая ответственная за данное направление.

Например, изменение пришло от службы 01 на ЕДДС по части 01, то на ЕДДС изменение обновится, если изменение пришло от ЕДДС на службу 01, то оно не обновится за исключением описанного ниже:

- если на службе получателе отсутствует информация по данному направлению вне зависимости от источника изменения (*например*, изменение пришло от ЕДДС на службу 01, и на службе 01 этих данных нет вообще, то они заполнятся);
- если происшествие находится в рабочих областях (то есть текущая служба не занимается его отработкой).

При смене вида происшествия до регистрации вызова автоматически выбранный ранее тип происшествия обнуляется.



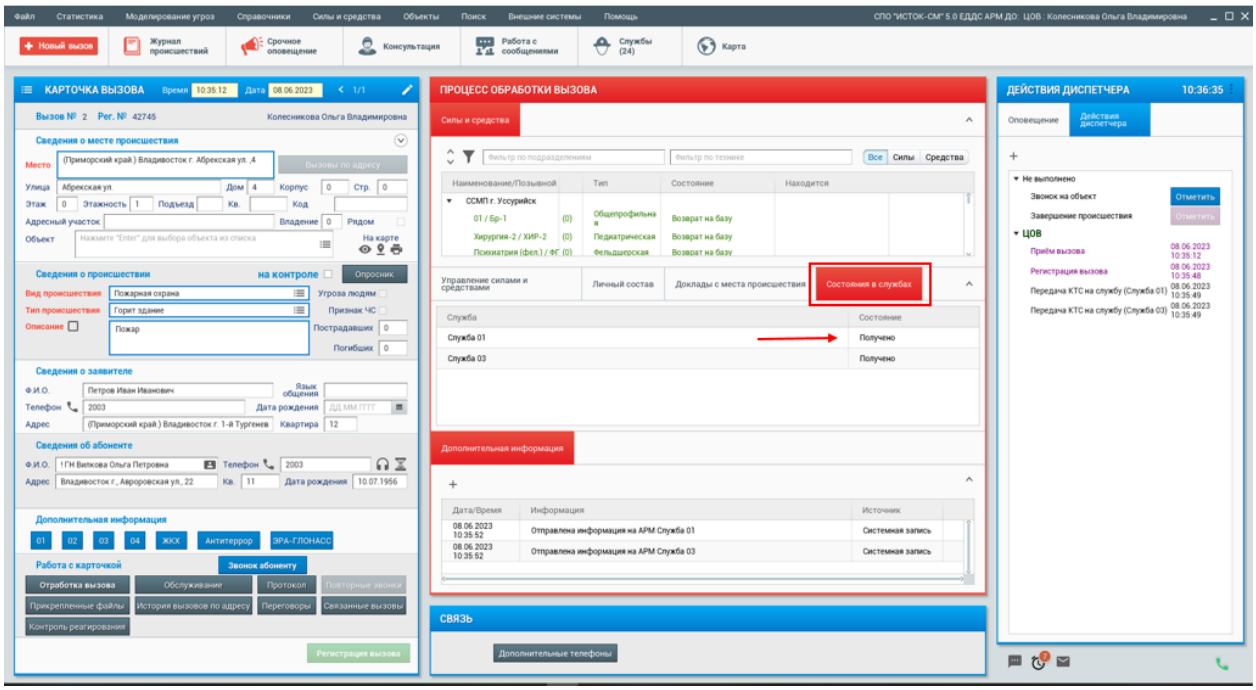


4.7.6. «Состояния в службах» - этапы отработки происшествия службами – участниками реагирования.

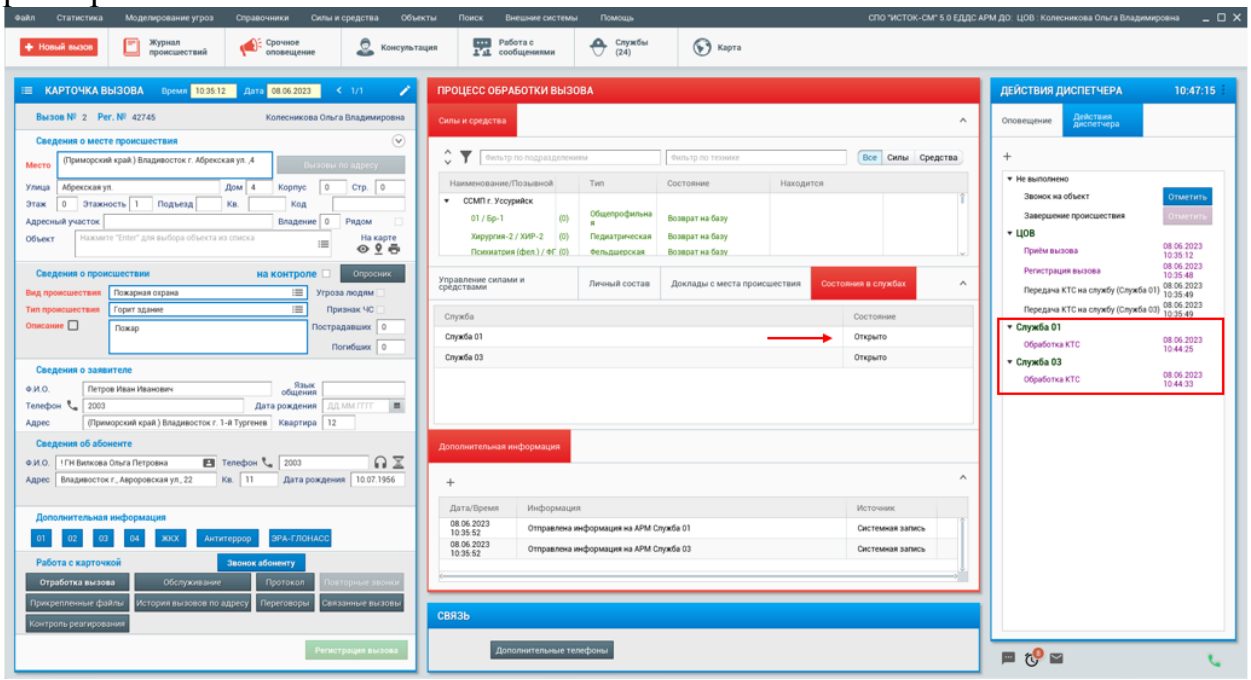
Основные этапы отработки карточки происшествия службой – участником фиксируются в карточке во вкладке «Состояния в службах».

Во данной вкладке отображается текущее состояние службы:

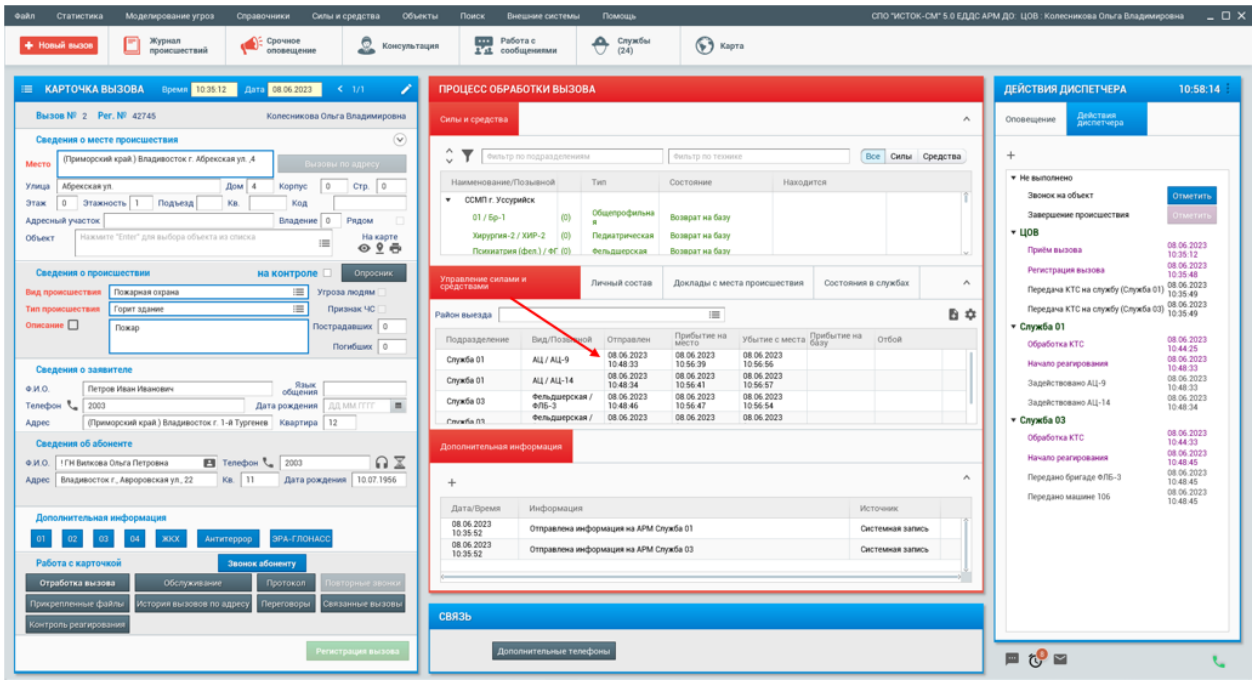
«Получено» – после передачи и доставки карточки в службу реагирования.



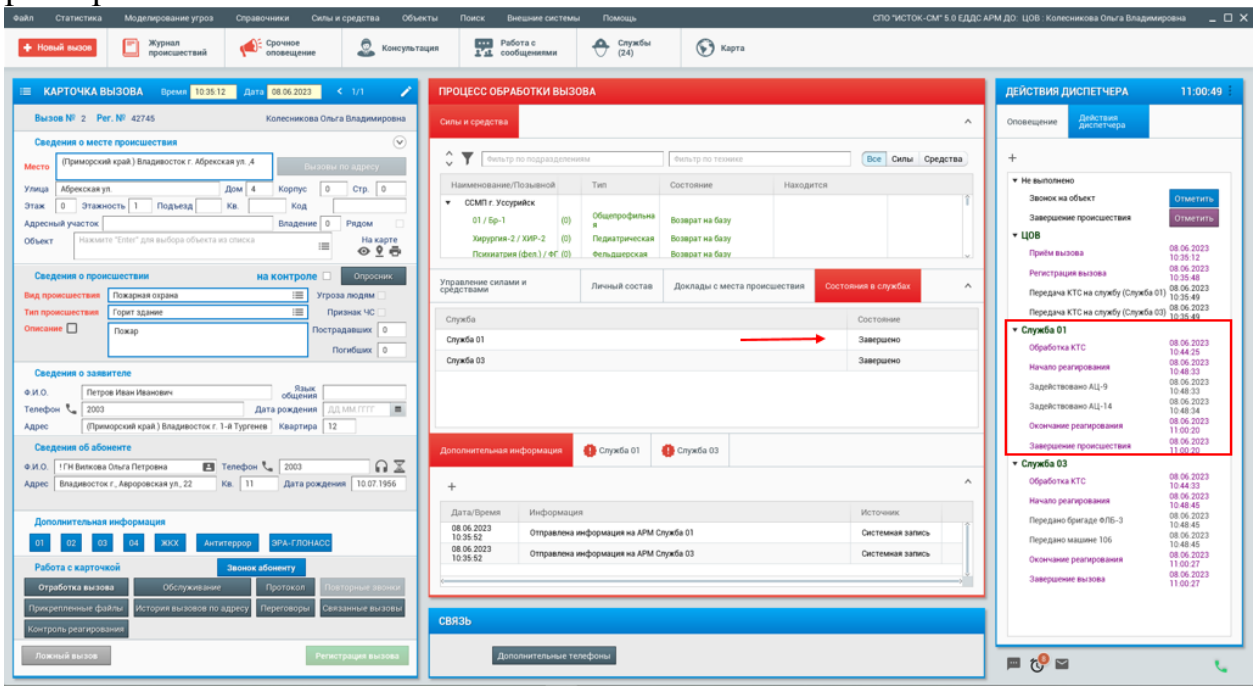
«Открыто» - после открытия карточки в своем журнале службой-участником реагирования.



«Отправлены силы и средства» - при задействовании сил и средств службой реагирования. Данное состояние фиксируется только в том случае, если на текущей службе засинхронизированы силы и средства данной службы реагирования. В этом случае, задействованные силы и средства службой реагирования также будут отображаться в карточке на текущей службе в окне «Управление силами и средствами». Если синхронизации нет, то состояние службы останется прежним.



«Завершено» - по завершению карточки происшествия на службе реагирования.

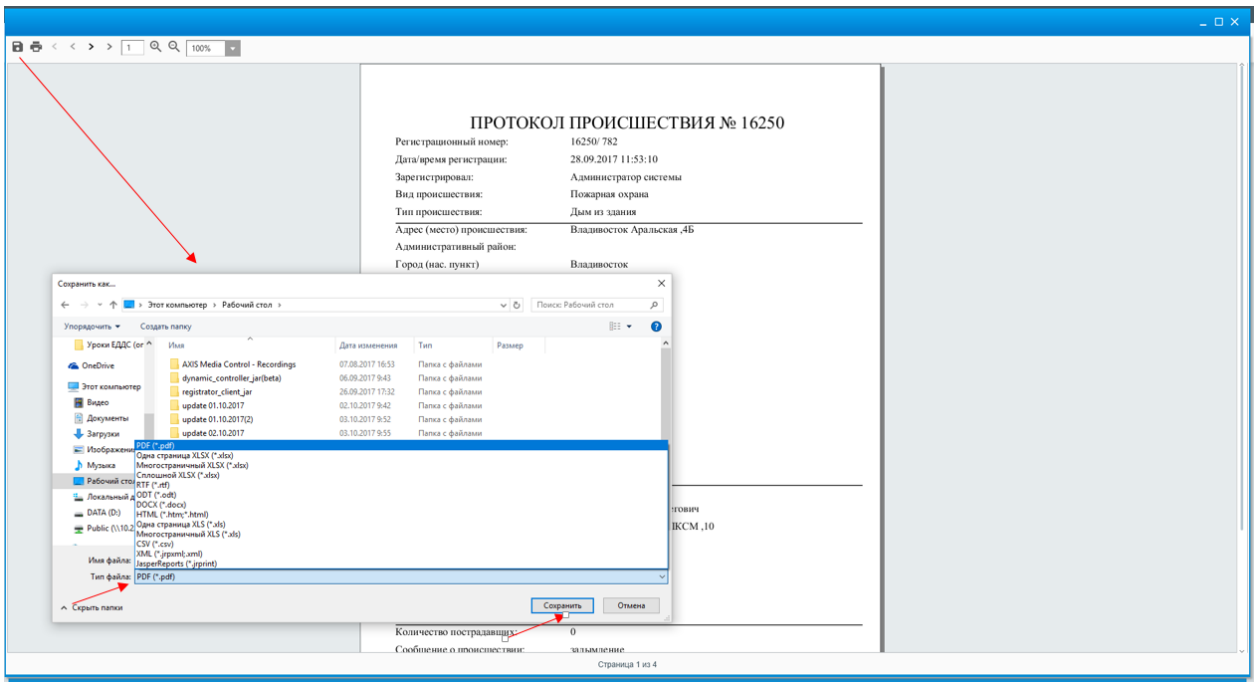


4.7.7. Протокол происшествия.

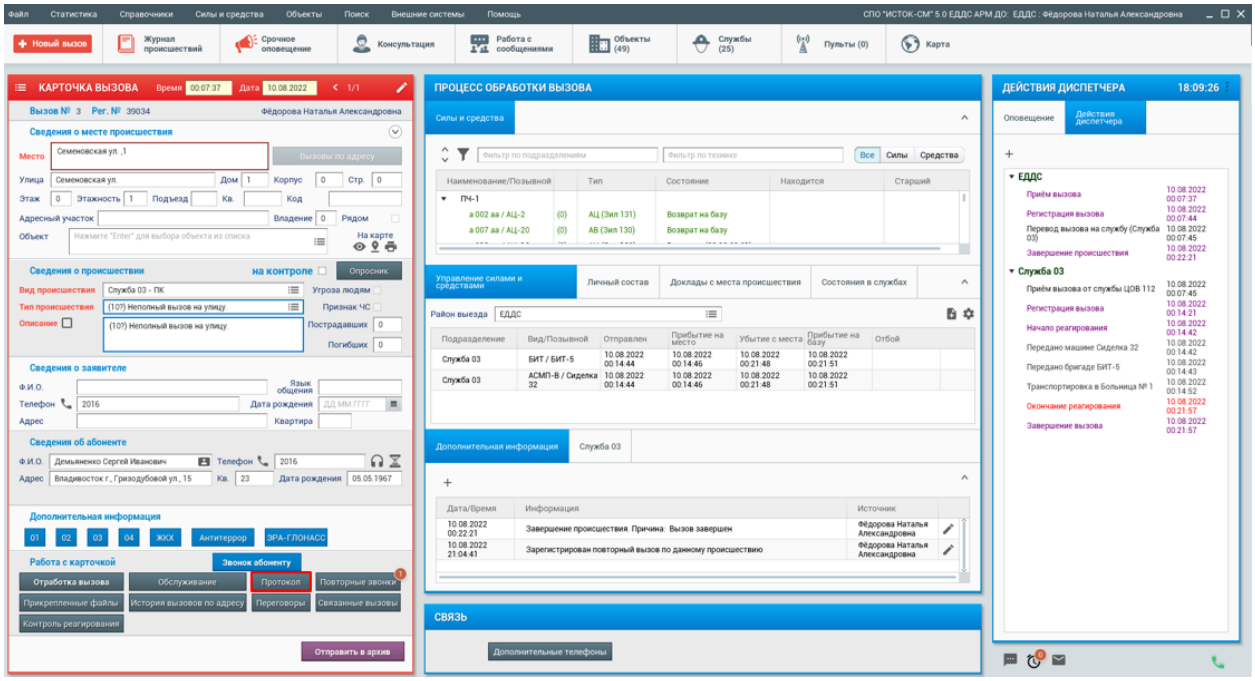
Протокол происшествия — это отчетная форма, которая формируется программой автоматически с момента открытия карточки вызова на рабочем столе диспетчера в автоматическом или в ручном режиме, при этом карточке вызова присваивается свой уникальный регистрационный номер. Регистрационный номер — это сквозная нумерация всех карточек вызова в программе с момента установки программного обеспечения. Зарегистрированные карточки вызова имеют дополнительную нумерацию, номер вызова формируется в зависимости от выбранной настройки обнуления

номеров текущих вызовов. Данная настройка определяется через приложение АРМ Администратора для каждой службы индивидуально.

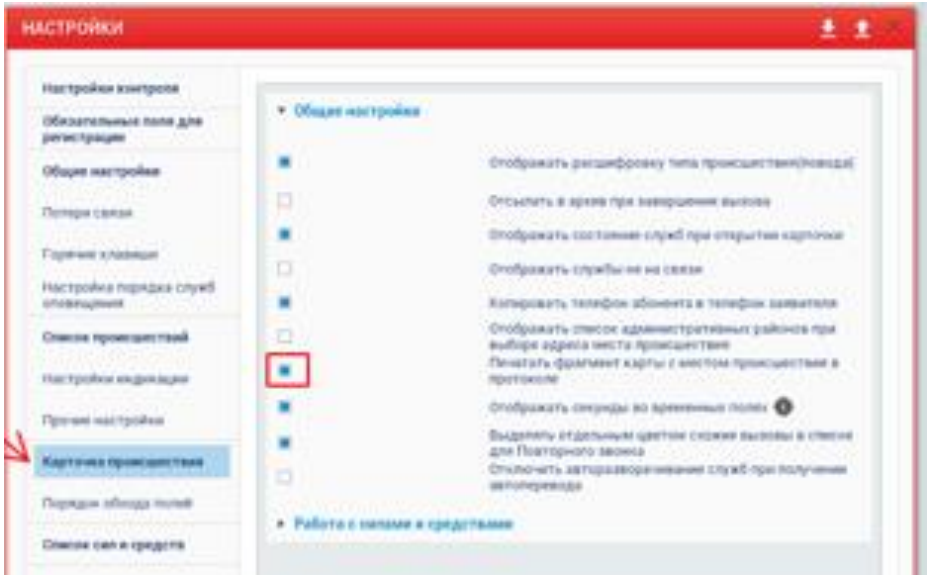
В протоколе происшествия фиксируется как основная информация по происшествию, так и вся хронология его отработки, а также основные временные отметки по отработке происшествия силами и средствами служб реагирования. Все выполненные действия «локальной» службой привязаны к учетной записи диспетчера, действия служб реагирования привязаны к наименованию службы. Протокол происшествия можно просмотреть, вывести в печать, или при необходимости экспортировать в нужный формат как в процессе реагирования на вызов, так и после отправки карточки происшествия в архив, при работе с архивом происшествий.

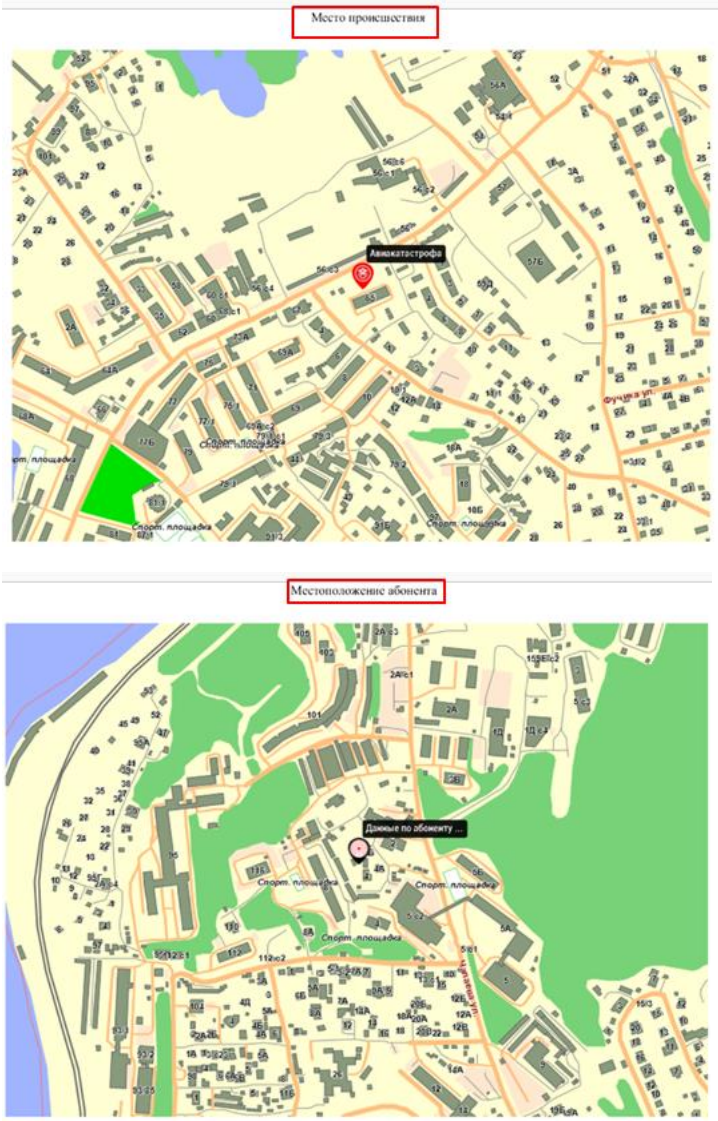


Для просмотра протокола происшествия необходимо открыть карточку происшествия в окне «Работа с карточкой» кнопкой «Протокол» сформировать отчетную форму. Через функционал меню открывшегося окна протокол можно сразу вывести в печать, а также при необходимости сохранить или экспортировать в нужный формат.



Пункт меню «Файл-Настройки-Карточка происшествий - Общие настройки - Печатать фрагмент карты с местом происшествия в протоколе». При включенной настройке и при наличии координат местоположения абонента, в протоколе происшествия печатается "Местоположение абонента", при наличии информации по адресу вызова, выбранного из адресного классификатора, в протоколе печатается "Место происшествия", при наличии того и другого, печатаются обе карты.





В протоколе происшествия по действиям со служб (участников отработки происшествия) фиксируется учетная запись диспетчера + должность. В случае, если должность у сотрудника не внесена (регистрация пользователя), то фиксируется группа пользователя.

В протоколе фиксируется информация по истории изменений по происшествию на локальной службе. История изменений фиксируется в карточке происшествия в окне редактирования временных отметок (кнопка «История изменений»).

09.04.2021 10:13:13	Передача КТС на службу (Служба 02) (Диспетчер: Колесникова Ольга Владимировна.)
09.04.2021 10:13:13	Отправлена информация на АРМ Служба 02. (Системная запись.)
09.04.2021 10:13:22	Обработка КТС (Служба 03: Петрова А.Г. (Ст. смены))
09.04.2021 10:13:47	Передано бригаде БИТ-6 (Служба 03: Петрова А.Г. (Ст. смены))
09.04.2021 10:13:47	Начало реагирования (Служба 03: Петрова А.Г. (Ст. смены))
09.04.2021 10:13:47	Передано машине Сиделка 53 (Служба 03: Петрова А.Г. (Ст. смены))
09.04.2021 10:13:55	БИТ-6 Выезд (Служба 03: Петрова А.Г. (Ст. смены))

Изменения КТС

Дата/время	Описание
09.04.2021 10:16:03	Замена. Заявитель. Старое значение: . Новое значение: Петров Иван Петрович (Колесникова Ольга Владимировна)
09.04.2021 10:16:03	Замена. Телефон. Старое значение: . Новое значение: 89245342525 (Колесникова Ольга Владимировна)
09.04.2021 10:16:13	Замена. Описание. Старое значение: Пожар. Новое значение: Пожар описание событий (Колесникова Ольга Владимировна)

В протоколе происшествия фиксируется информация о проставлении временной отметки для сил и средств «Отбой» (кем, когда).

18.06.2021 22:34:28	Отбой Сиделка 56 (Максимова Н.А..)
18.06.2021 22:34:28	Отбой БИТ-2 (Максимова Н.А..)

Данные по временному параметру «Отбой» фиксируются в протоколе происшествия на всех службах - участниках отработки происшествия (служба, кем, когда).

18.06.2021 22:55:55	Отбой 08 (Служба 01: Ульянова Н.А. (Администратор))

В зарегистрированной карточке происшествия все «Действия диспетчера» при работе с телефонными звонками (принятыми, переведёнными на службы взаимодействия, попытками перевода на службы взаимодействия, исходящими звонками) фиксируются в протоколе происшествия.

Дата/время	Действия диспетчера
21.06.2021 22:55:10	Приём вызова (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:55:23	Попытка перевода на службу Служба 03 (5030). Неизвестная ошибка. (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:55:29	Перевод звонка, с номера 5004 на службу (Служба 03 5033) (Фёдорова Наталья Александровна) (Время окончания: 21.06.2021 22:55:34)
21.06.2021 22:55:35	Регистрация вызова (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:55:36	Приём вызова от службы ЦОВ (Служба 03: Максимова Н.А. (Администратор))
21.06.2021 22:55:36	Перевод вызова на службу (Служба 03) (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:55:36	Попытка отправки получателю 9242356317 сообщения: Служба 112 сообщает: Ваш вызов зарегистрирован под номером № 5.. (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:55:37	Не оповещён: 9242356317. Причина: ошибка SMS-оповещения.. (Фёдорова Наталья Александровна.)
21.06.2021 22:57:03	Регистрация вызова (Служба 03: Максимова Н.А. (Администратор))
21.06.2021 22:57:45	Исходящий звонок, с номера 5004, на номер 9242356317. (Фёдорова Наталья Александровна) (Время окончания: 21.06.2021 22:58:13)
21.06.2021 22:59:45	Зарегистрирован повторный вызов по данному происшествию. (Фёдорова Наталья Александровна.)

«Попытка перевода на службу» – дата/время попытки перевода, наименование/телефон службы, куда идёт перевод звонка, статус перевода, учётная запись диспетчера.

«Перевод звонка» – дата/время начала перевода звонка, с какого номера и на какую службу (наименование/телефон) сделан перевод, учётная запись диспетчера, время окончания перевода звонка.

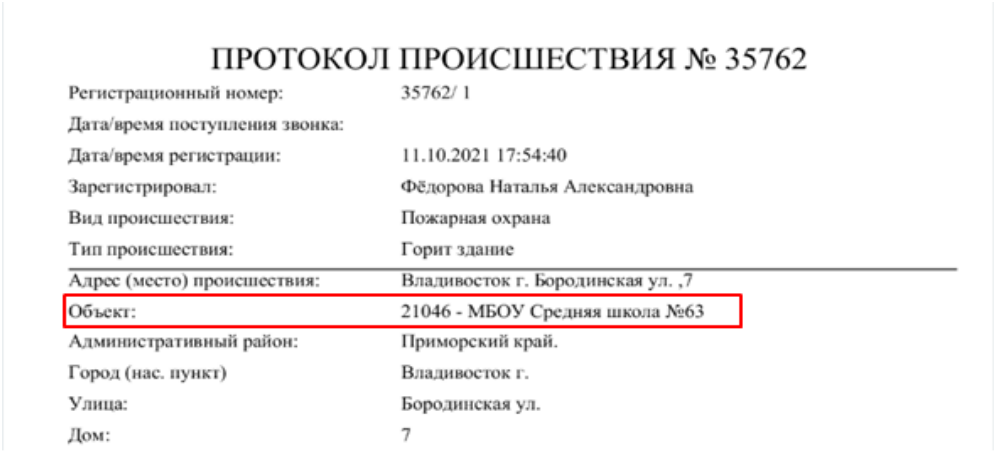
«Исходящий звонок» – дата/время начала операции, с какого и на какой номер был совершён исходящий звонок, учётная запись диспетчера, время окончания звонка.

В протоколе фиксируется информация по обмену SMS-сообщениями с абонентом из окна "SMS-обмен".

Обмен SMS-сообщениями

Дата/время	Текст сообщения	Автор
07.10.2021 21:23:33	Служба 112 сообщает: передано в 01	Фёдорова Наталья Александровна
07.10.2021 21:24:12	Спасибо. Ожидаем.	89242356317
08.10.2021 16:25:25	Спасибо. Ожидаем	89242356317

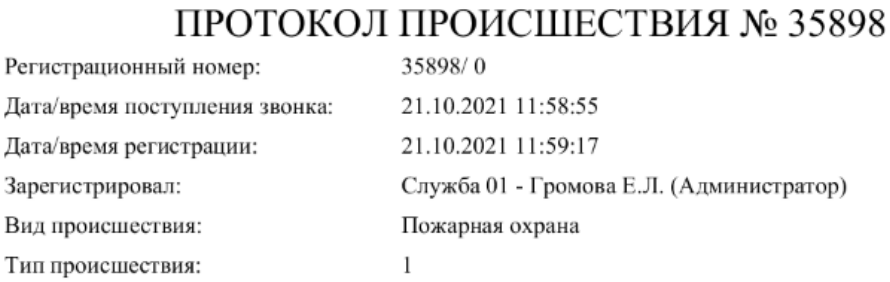
В протоколе происшествия отображается регистрационный номер и наименование объекта контроля.



ПРОТОКОЛ ПРОИСШЕСТВИЯ № 35762

Регистрационный номер:	35762/ 1
Дата/время поступления звонка:	
Дата/время регистрации:	11.10.2021 17:54:40
Зарегистрировал:	Фёдорова Наталья Александровна
Вид происшествия:	Пожарная охрана
Тип происшествия:	Горит здание
Адрес (место) происшествия:	Владивосток г. Бородинская ул. ,7
Объект:	21046 - МБОУ Средняя школа №63
Административный район:	Приморский край.
Город (нас. пункт)	Владивосток г.
Улица:	Бородинская ул.
Дом:	7

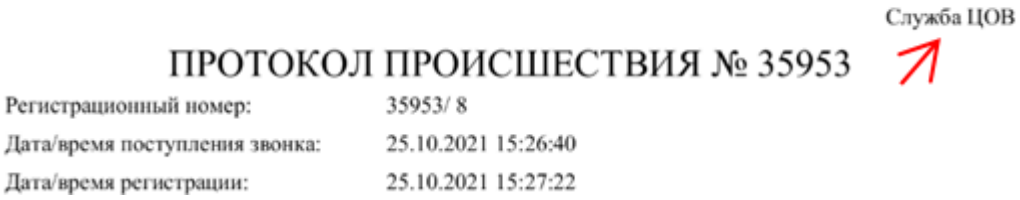
В протоколе происшествия, которое было зарегистрировано по рабочим областям на другой службе, в поле «Зарегистрировал» отображается пользователь той службы, который зарегистрировал классифицированную карточку происшествия.



ПРОТОКОЛ ПРОИСШЕСТВИЯ № 35898

Регистрационный номер:	35898/ 0
Дата/время поступления звонка:	21.10.2021 11:58:55
Дата/время регистрации:	21.10.2021 11:59:17
Зарегистрировал:	Служба 01 - Громова Е.Л. (Администратор)
Вид происшествия:	Пожарная охрана
Тип происшествия:	1

В правом верхнем углу протокола отображается название текущей службы, где протокол формируется.



Служба ЦОВ

ПРОТОКОЛ ПРОИСШЕСТВИЯ № 35953

Регистрационный номер:	35953/ 8
Дата/время поступления звонка:	25.10.2021 15:26:40
Дата/время регистрации:	25.10.2021 15:27:22

В протоколе происшествия в поле «Зарегистрировал» фиксируется информация о диспетчере службы, принявшем и зарегистрировавшем вызов (источник вызова). Регистрация может быть: как автоматическая (при переводе звонка, при передаче карточки происшествия на службы), так и ручная (локальная регистрация карточки на службе). В протоколе карточек пришедшим на службу по рабочим областям (журнал «Оперативная обстановка») в поле «Зарегистрировал» фиксируется служба, учетная запись диспетчера, должность (если нет, группа пользователя).

Служба ЦОВ

ПРОТОКОЛ ПРОИСШЕСТВИЯ № 36064

Регистрационный номер:	36064/ 0
Дата/время поступления звонка:	01.11.2021 12:54:26
Дата/время регистрации:	01.11.2021 12:54:42
Зарегистрировал:	Служба 01 - Громова Е.Л. (Администратор)
Вид происшествия:	Служба 03 - ПК
Тип происшествия:	62л

В протоколе происшествий, если это доклад по происшествию, то информация отображается по следующему принципу: Доклад Позывной: Текст доклада. (Пользователь добавивший доклад).

23.01.2023 11:06:32	Доклад Ж03: Дополнительные описания проблемы с места происшествия (Колесникова Ольга Владимировна.)
23.01.2023 11:06:48	Доклад Ж03: Дополнительные описания выполненных работ (Колесникова Ольга Владимировна.)

Информация о редактировании доклада, с указанием предыдущего значения, с которого было произведено изменение фиксируется в разделе протокола «Изменения КТС».

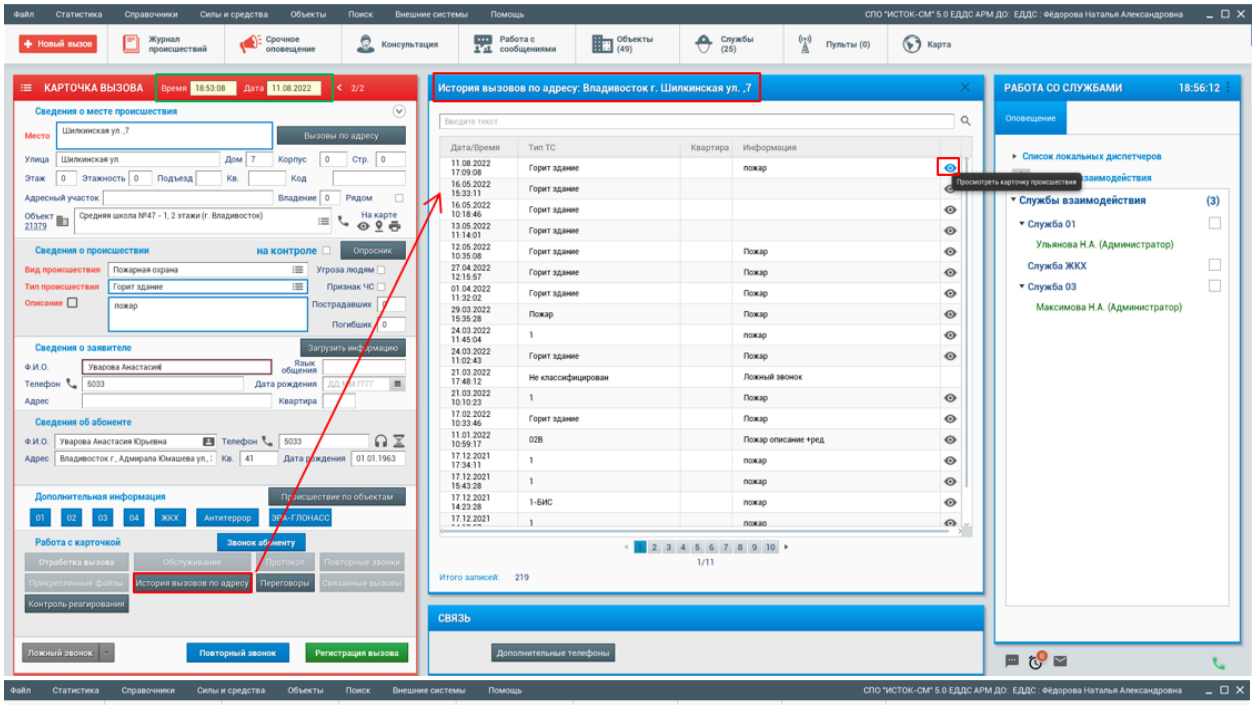
Изменения КТС

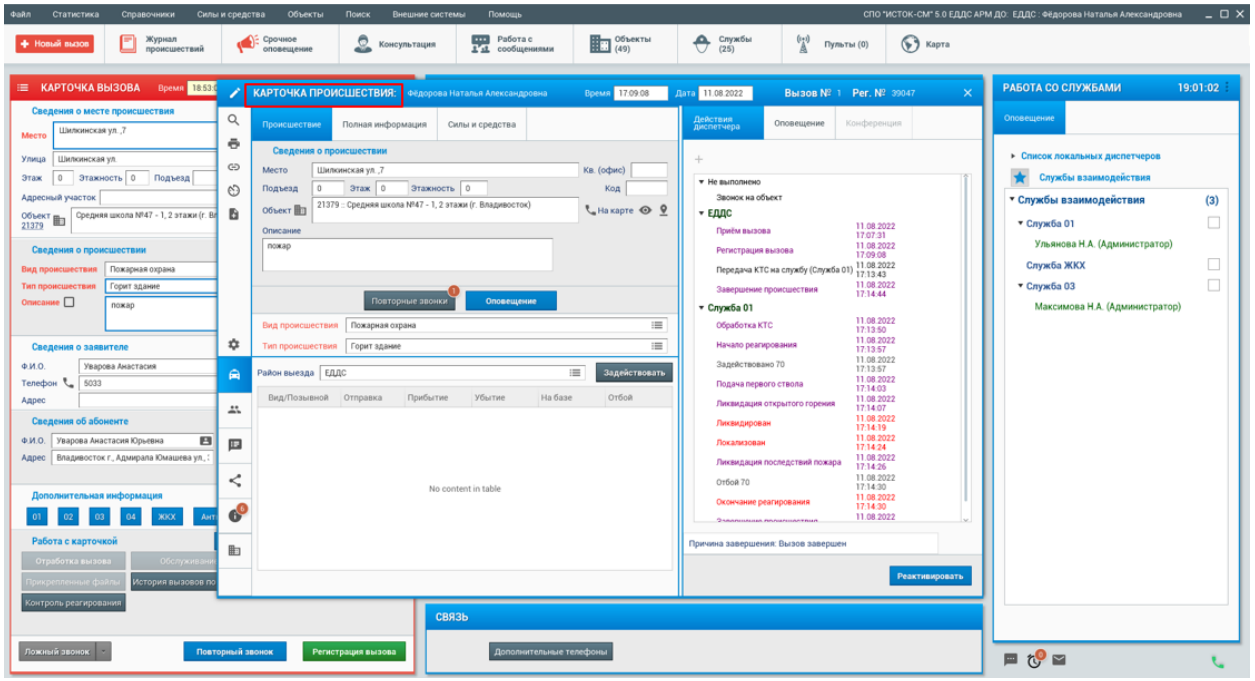
Дата/время	Описание
23.01.2023 11:08:02	Замена. Действие диспетчера/доклад. Старое значение: 23.01.2023 11:06:32: Описание проблемы с места происшествия. Новое значение: Дополнительные описания проблемы с места происшествия (Колесникова Ольга Владимировна)
23.01.2023 11:08:16	Замена. Действие диспетчера/доклад. Старое значение: 23.01.2023 11:06:48: Описание выполненных работ. Новое значение: Дополнительные описания выполненных работ (Колесникова Ольга Владимировна)

4.7.8. История происшествий по адресу. Функция «Вызовы по адресу».

С момента начала регистрации вызовов в программе как на «локальной» службе, так и на службах реагирования автоматически в системе формируется общая история происшествий по адресу. Для просмотра имеющихся данных необходимо открыть карточку происшествия и в окне «Работа с карточкой» кнопкой «История происшествий по адресу» открыть историю обращений. При наличии данных откроется краткая информация по происшествиям, зарегистрированным в системе по данному адресу: дата/время регистрации вызова, описание происшествия и классификация вызова в программе. Для

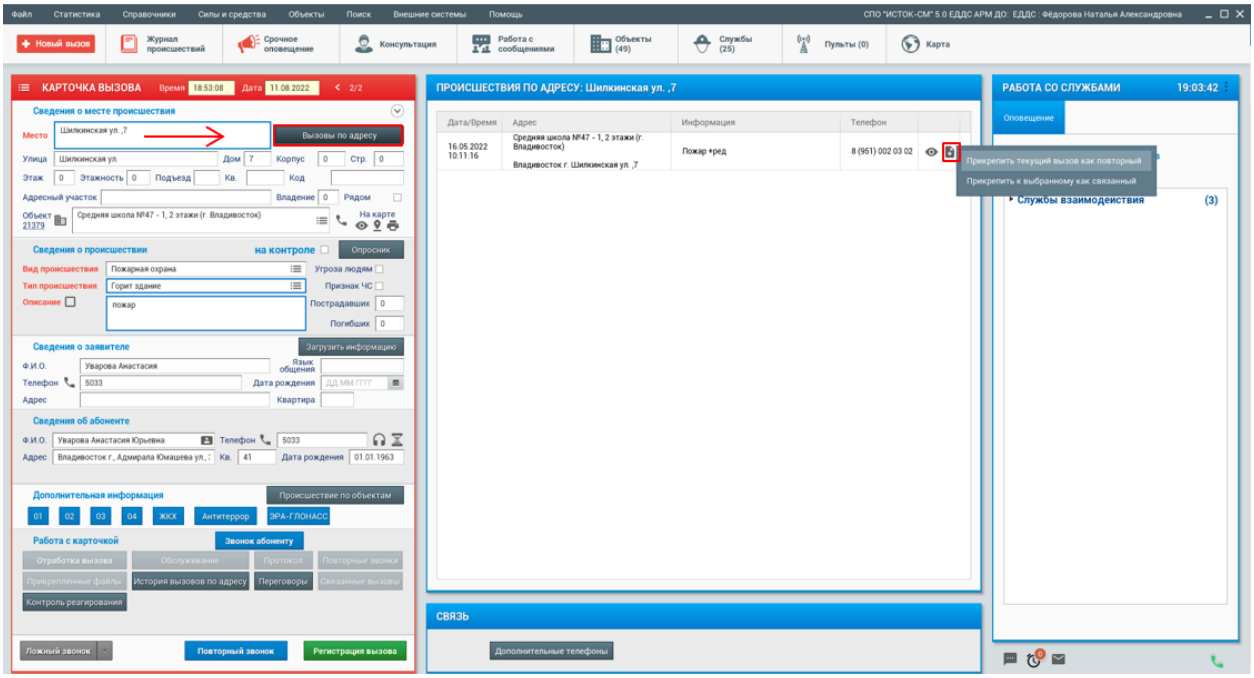
просмотра подробной информации по выбранному происшествию использовать кнопку «Просмотреть карточку происшествия».





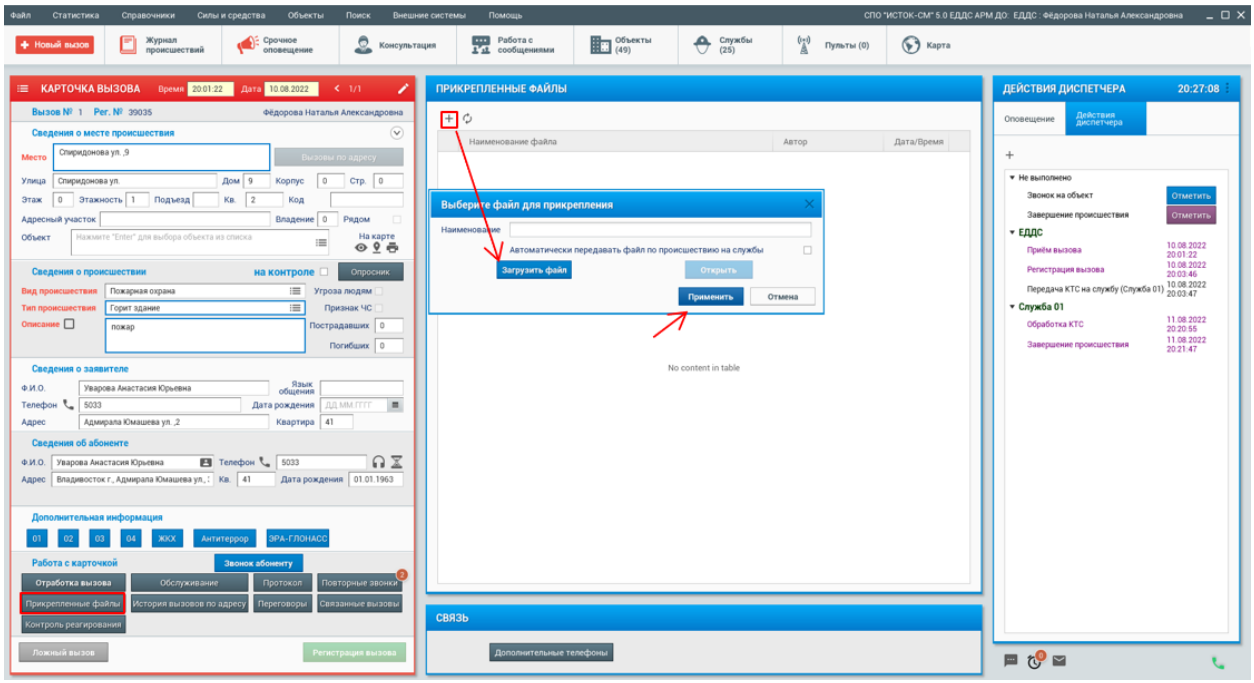
Функция «Вызовы по адресу» уведомляет диспетчера о том, что в системе на текущий момент времени уже есть зарегистрированное происшествие по данному адресу, которое в данный момент времени находится в отработке на службах. В этом случае, после заполнения диспетчером в карточке вызова поля «Место», в окне «Сведения о месте происшествия» активируется кнопка «Вызовы по адресу». С помощью данной кнопки открывается окно, в котором отображается краткая информация о текущих происшествиях в системе, имеющих совпадение по введенному адресу происшествия. Кнопкой

«Просмотреть карточку происшествия» диспетчер может открыть карточку, уже зарегистрированного происшествия и посмотреть подробную информацию по событию. Кнопкой «Прикрепить к происшествию» диспетчер может прикрепить текущий вызов как «Повторный», не регистрируя карточку вызова повторно.

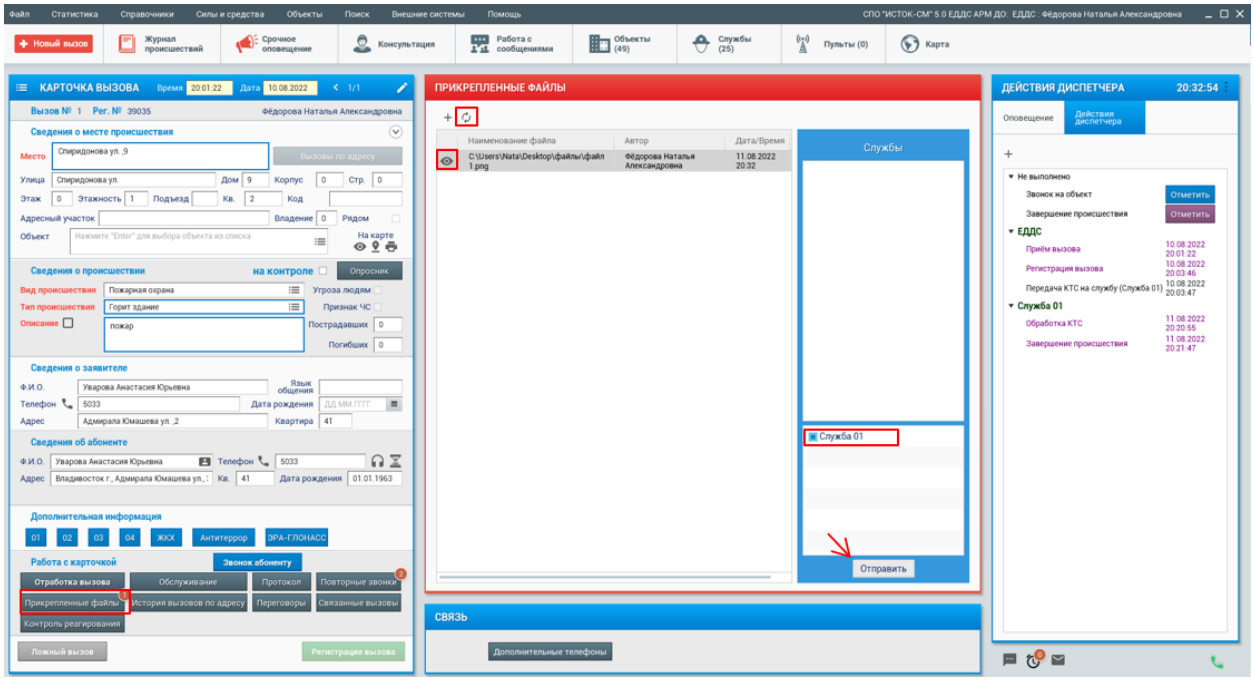


4.7.9. Работа с файлами.

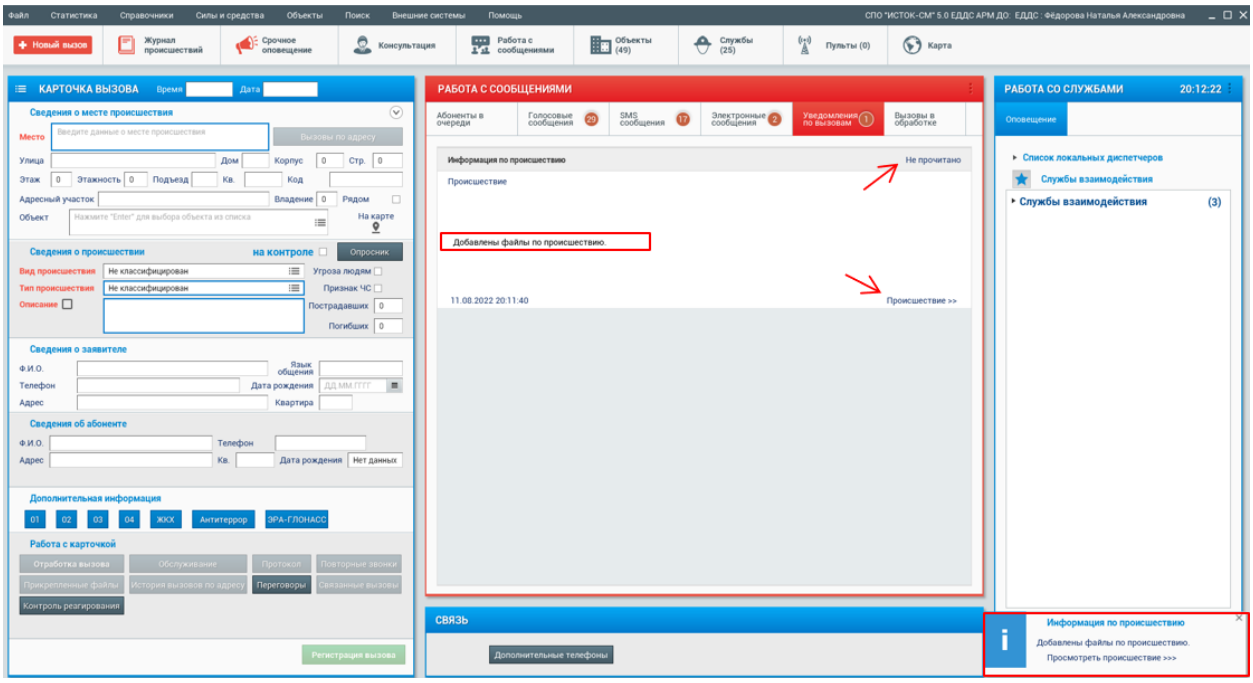
В зарегистрированной карточке происшествия есть возможность прикреплять/сохранять локально на службе и при необходимости передавать в службы реагирования дополнительную информацию по происшествию в виде файлов. Это могут быть как фото/видео материалы по происшествию, так и текстовые файлы. Для добавления файла к происшествию необходимо открыть карточку происшествия в окне «Работа с карточкой» кнопкой «Прикрепленные файлы» открыть окно работы с файлами.

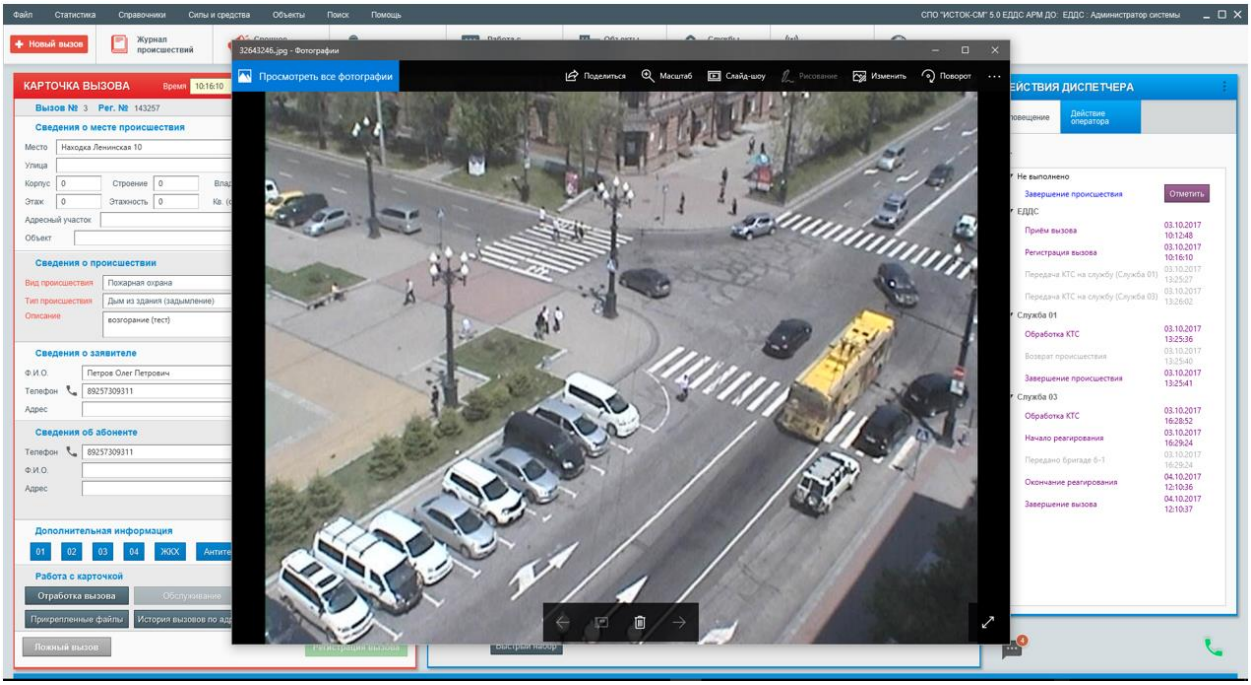


Далее, кнопкой «+» открыть окно загрузки файла и кнопкой «Загрузить файл» открыть окно поиска, в котором найти необходимый файл и двойным кликом мыши по выбранному файлу выполнить загрузку. Наименование файла при этом можно изменить в ручном режиме. Если данная карточка происшествия еще не была передана на службу реагирования, то для данного файла можно отметить автоматическую передачу его на службу вместе с карточкой происшествия. Далее кнопкой «Применить» выполнить сохранение файла в карточке происшествия. Если данная карточка происшествия уже была передана в службу реагирования, то диспетчер может в ручном режиме выполнить передачу данного файла на службу. Для этого необходимо сначала обновить сведения по файлу (кнопка обновления находится на панели меню окна), а затем выделить нужный файл и нижней части окна «Службы», где отображаются службы, куда была передана данная карточка происшествия, отметить необходимую службу. Кнопкой «Отправить» выполнить передачу выбранного файла.

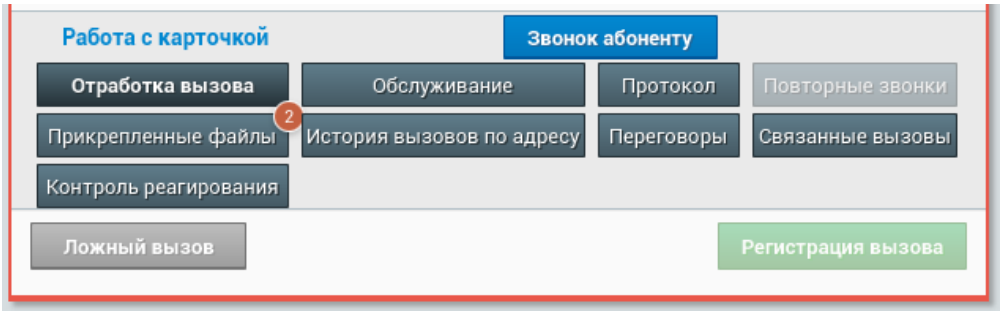


Диспетчер службы, куда был передан файл, получит на рабочий стол всплывающее уведомление в правый нижний угол рабочего стола, а также информационное уведомление о добавлении файлов к происшествию попадет в блок «Работа с сообщениями» в окно «Уведомления по вызовам». В окне уведомлений кликом мыши по надписи «Происшествие» диспетчер может открыть карточку происшествия и просмотреть добавленные файлы. После просмотра файлов информационное уведомление отрабатывается диспетчером нажатием на слово «Не прочитано» и данное уведомление уходит из общего списка уведомлений и считается прочитанным. Таким образом, службы взаимодействия, работая с одним происшествием, могут не только локально сохранять, но и передавать друг другу информацию в виде файлов.





В карточке происшествия наличие файлов отображается в окне "Работа с карточкой" кнопка "Прикреплённые файлы".

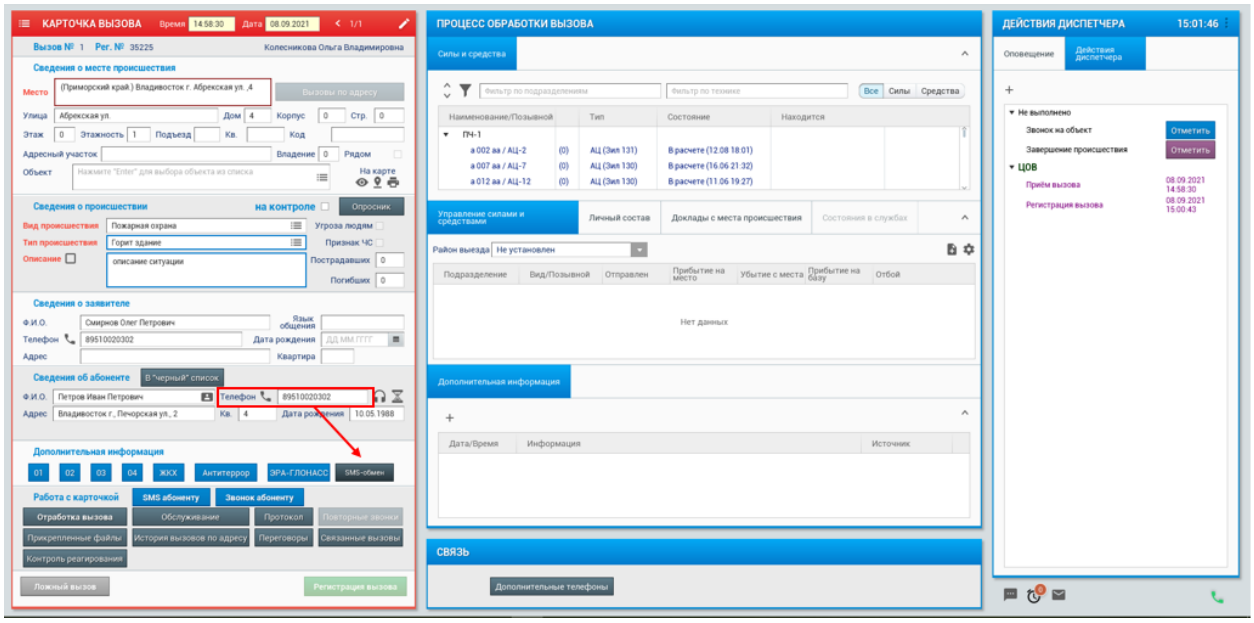


В АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Управление пользователями» в списке прав пользователя есть право «Возможность удаления файлов в карточке происшествия». Пользователю с данным правом в карточке происшествия в окне «Прикрепленные файлы» в строке прикрепленного файла будет доступна кнопка «Удалить». У пользователя, у которого нет данного права кнопки «Удалить» не будет. ***Примечание:*** Нельзя удалять файлы, пришедшие с других служб.

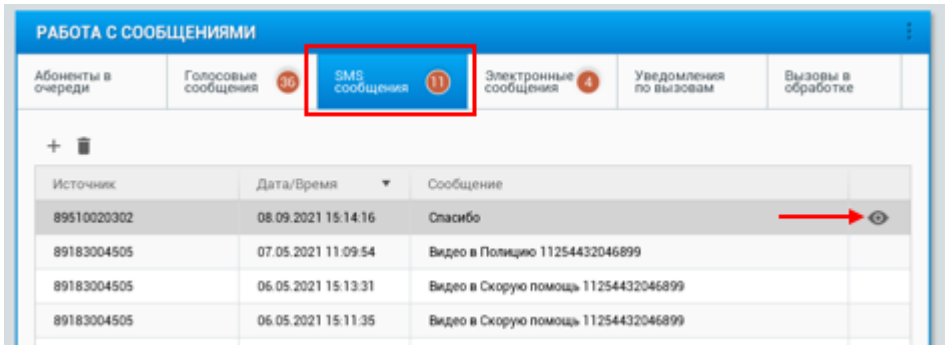


4.7.10. SMS обмен» с абонентом.

В карточке происшествия режима ЕДДС есть возможность общаться с абонентом посредством SMS сообщений, для этого используется кнопка **SMS-обмен**. Данная кнопка отображается только в карточках вызовов, у которых есть номер телефона абонента в формате мобильного телефона.

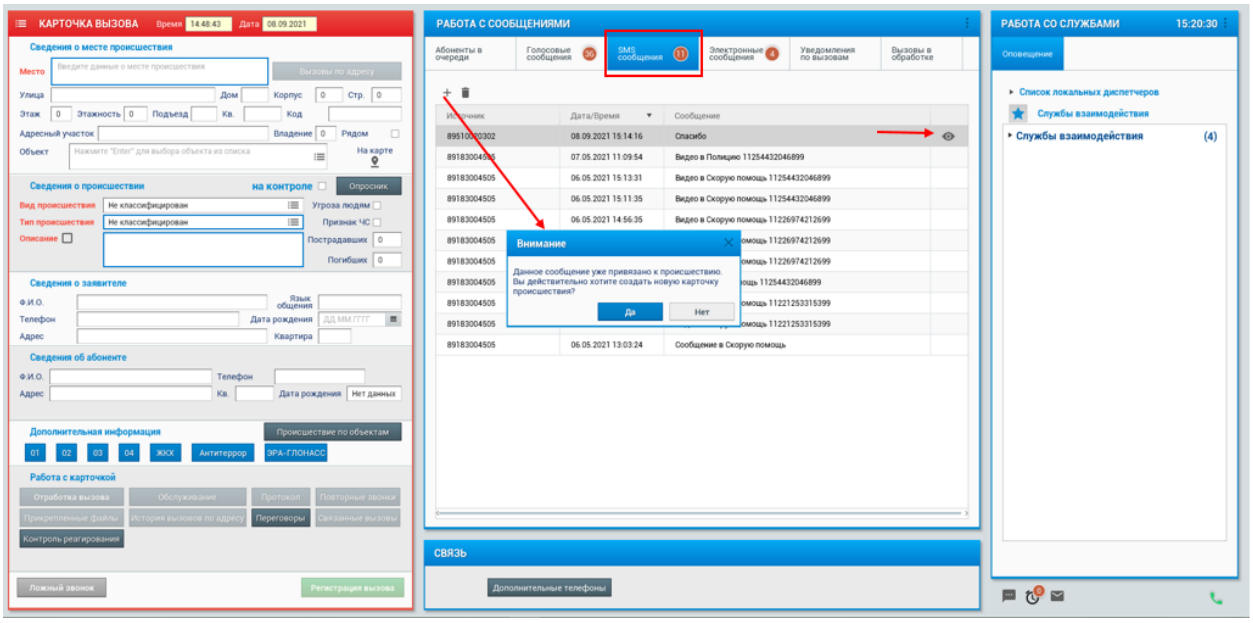


При получении SMS – сообщения система анализирует на предмет наличия последнего по времени активного происшествия с номера телефона абонента. В случае, если такое происшествие находится, то в блоке SMS- сообщений на рабочем столе напротив сообщения отображается кнопка для возможности открытия данного происшествия.



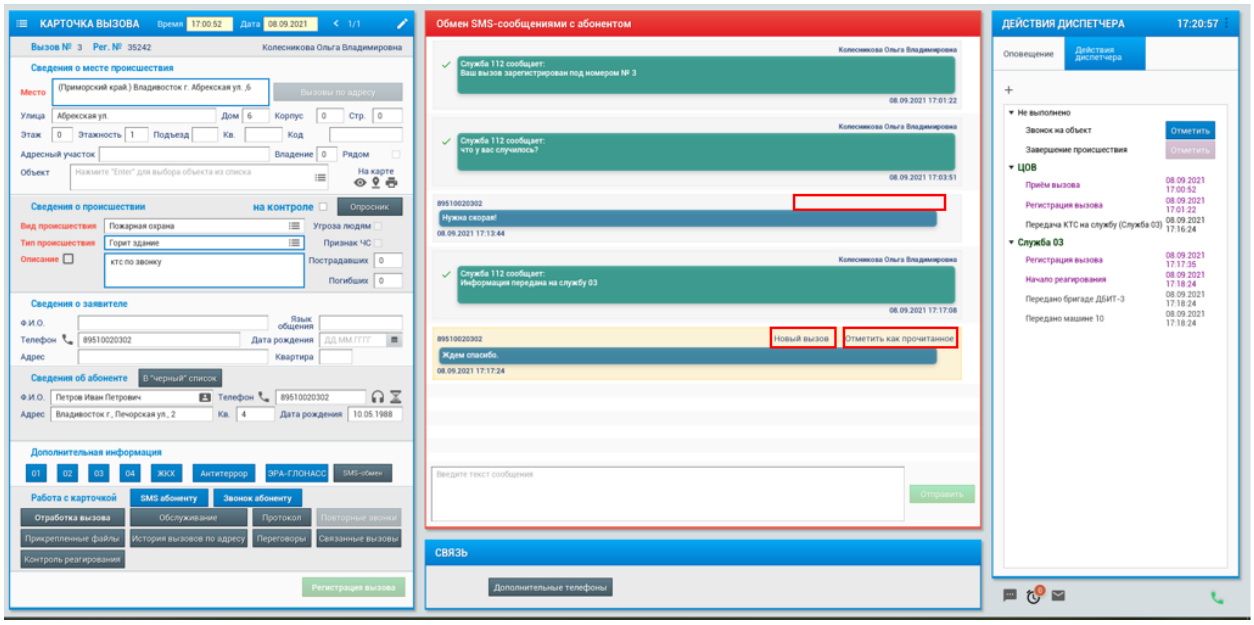
При попытке создать новый вызов на основе сообщения, привязанного к вызову, пользователь будет уведомлён о наличии данного вызова. Однако пользователь может проигнорировать предупреждение и создать новую карточку. В этом случае:

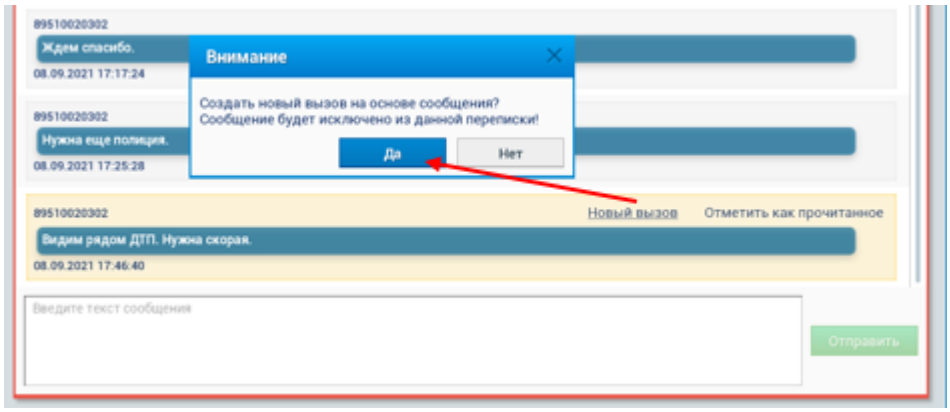
- Если пользователь не успел зарегистрировать карточку, то новые приходящие сообщения с данного номера будут привязываться к той карточке, которая была уже зарегистрирована. То есть приоритет всегда отдаётся зарегистрированной карточке.
- Если пользователь зарегистрировал карточку и не отправил её в архив, то новые приходящие сообщения с данного номера будут привязываться уже к этой карточке.
- Приоритет зарегистрированных вызовов с одного номера абонента отдается последней активной карточке, зарегистрированной на основе SMS абонента. Если карточки зарегистрированы по звонку, то приоритет отдается последней зарегистрированной карточке, с отправленной диспетчером исходящей SMS абоненту в окне «SMS обмен».
- Если есть зарегистрированные карточки и по звонку, и по SMS от одного абонента, то приоритет отдается последней карточке, зарегистрированной на основе SMS абонента.
- Ручной перепривязки SMS сообщений между разными вызовами на данный момент нет.

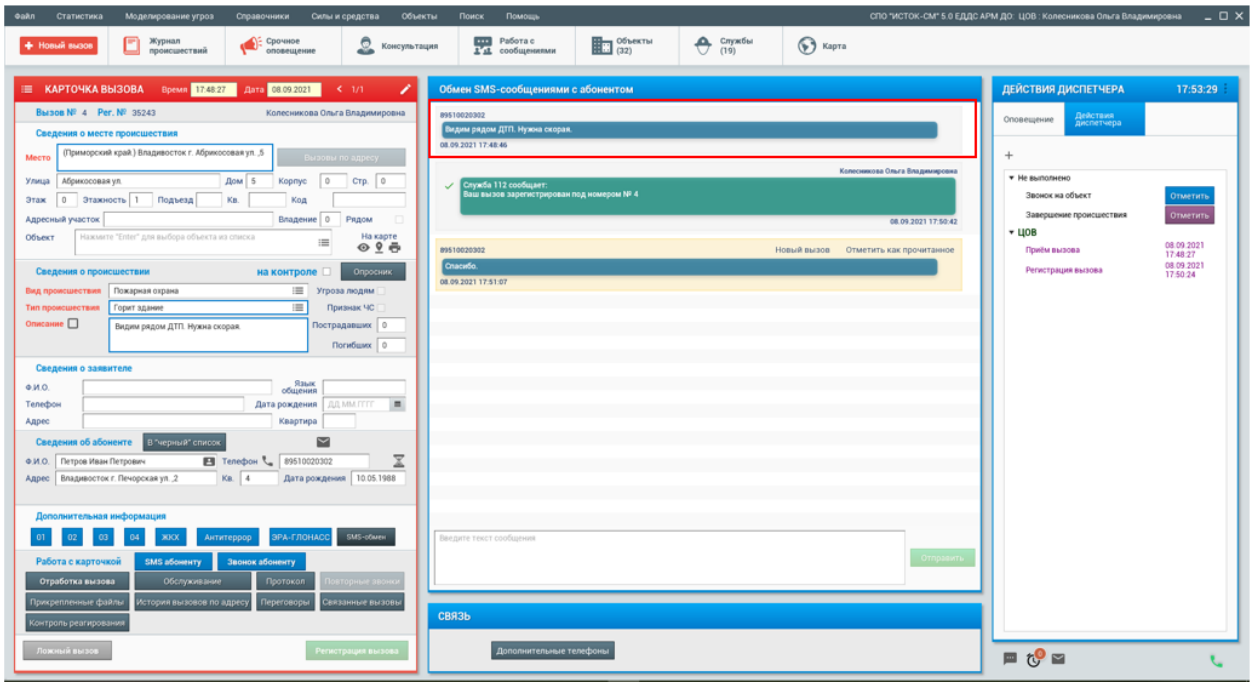


При нажатии на кнопку «**SMS-обмен**» в карточке вызова пользователю в центральной части откроется окно обмена сообщениями:

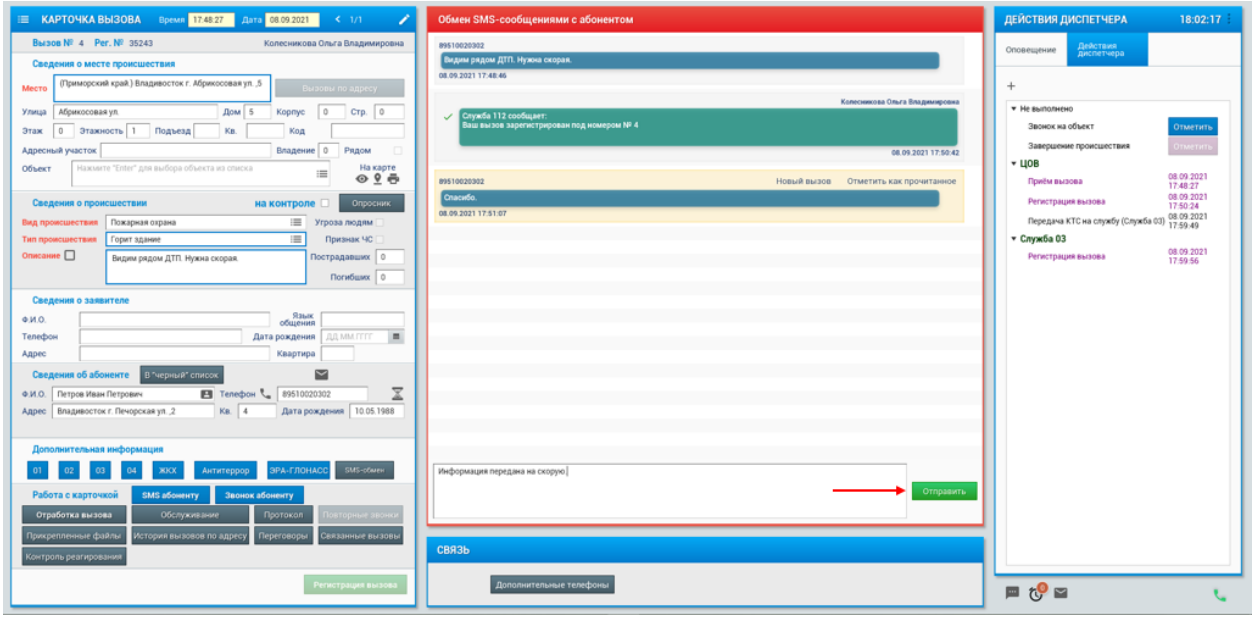
- При получении нового сообщения с данного номера, если сообщение автоматически будет привязано к данной карточке происшествия оно появиться в окне SMS обмен, а также оно автоматически добавится и в общий список SMS сообщений на рабочем столе. По данному сообщению, пользователь может:
  - Отметить сообщение как прочитанное - в этом случае сообщение "уйдёт" из списка SMS сообщений на рабочем столе (аналог удаления в общем списке SMS-сообщений), но останется в окне SMS обмен.
  - Создать новый вызов на основе данного сообщения как из окна SMS обмен, так и из общего списка SMS сообщений на рабочем столе. Если новая карточка создана из окна SMS обмена, в этом случае сообщение автоматически помечается как прочитанное и создается новая карточка вызова. **Внимание**: возможность создания нового вызова есть только для еще непрочитанного сообщения.
  - SMS сообщение, по которому создан новый вызов уйдет из переписки в окне обмена сообщениями в текущей карточке и попадет в окно обмена сообщениями в новую карточку.


КАРТОЧКА ВЫЗОВА
Обмен SMS-сообщениями с абонентом
ДЕЙСТВИЯ ДИСПЕТЧЕРА
СВЯЗЬ

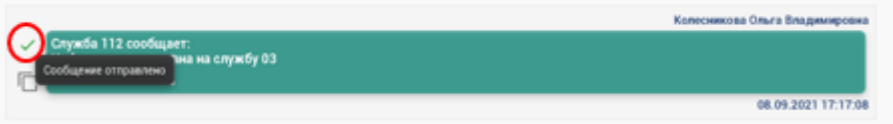

Внимание
Создать новый вызов на основе сообщения?
Сообщение будет исключено из данной переписки!
Да
Нет
Новый вызов
Отметить как прочитанное


КАРТОЧКА ВЫЗОВА
Обмен SMS-сообщениями с абонентом
ДЕЙСТВИЯ ДИСПЕТЧЕРА
СВЯЗЬ

- Пользователь может также отправить сообщение самому абоненту из окна SMS обмен. В этом случае отправленное сообщение также будет добавлено в список сообщений в окне SMS обмена.
- Сообщения, отправленные диспетчером абоненту, выделяются в общем списке SMS обмена зеленым цветом, сообщения от абонента желтым.

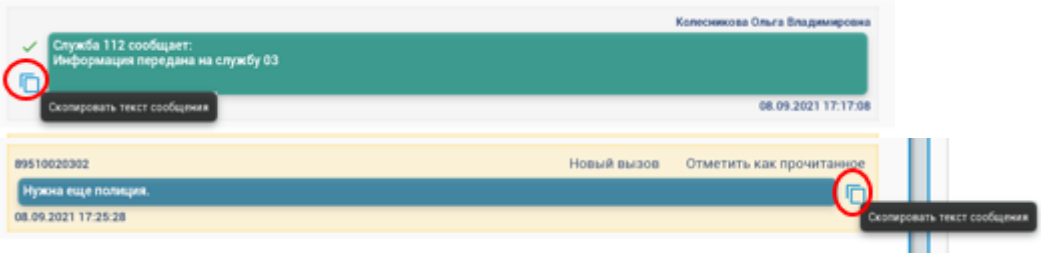


- По мере получения статусов отправки SMS сообщения, у него будет меняться индикация. Возможные состояния:
  - Отправлено.



  - Получено (только при наличии технической возможности получения данного состояния оборудованием).
  - Ошибка отправки.

- При наведении на сообщение пользователь может скопировать текст сообщения, нажав соответствующую кнопку, которая ему отобразится.

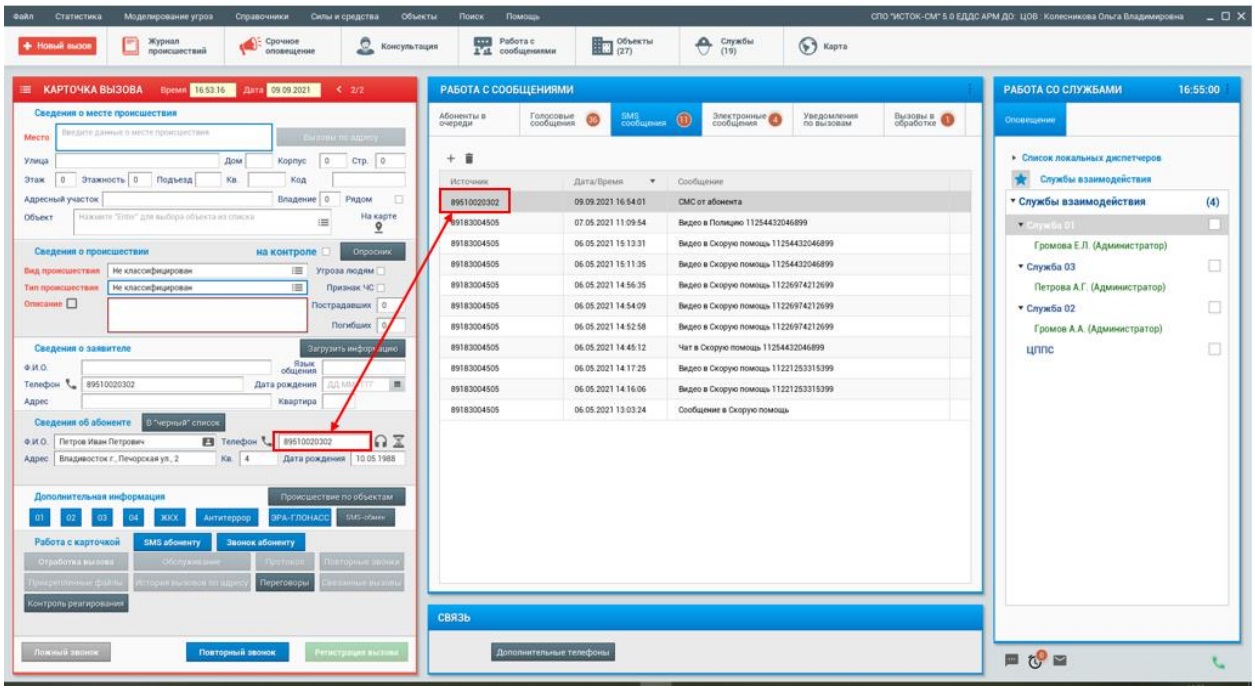


- Для архивных происшествий возможность отправки сообщений из данного модуля отключается, остается только режим просмотра.

Для организации обмена сообщениями с абонентом регистрировать вызов можно как по SMS-сообщению, так и по звонку.

Внимание: в карточке по звонку инициатором первого SMS сообщения должен быть абонент. В зарегистрированной карточке привязку новых сообщений к данному вызову видят и другие пользователи системы. В случае обмена SMS сообщениями в ещё незарегистрированной карточке - привязка сообщений к карточке происходит виртуально, т.е. видит её только тот диспетчер, который обменивается сообщениями с абонентом.

Внимание: формат фиксирования в программе номера телефона абонента должен быть одинаковым как в карточке происшествия, так и в блоке рабочего стола «Работа с сообщениями» во вкладке «SMS сообщения», куда также попадают все полученные SMS сообщения от абонента.



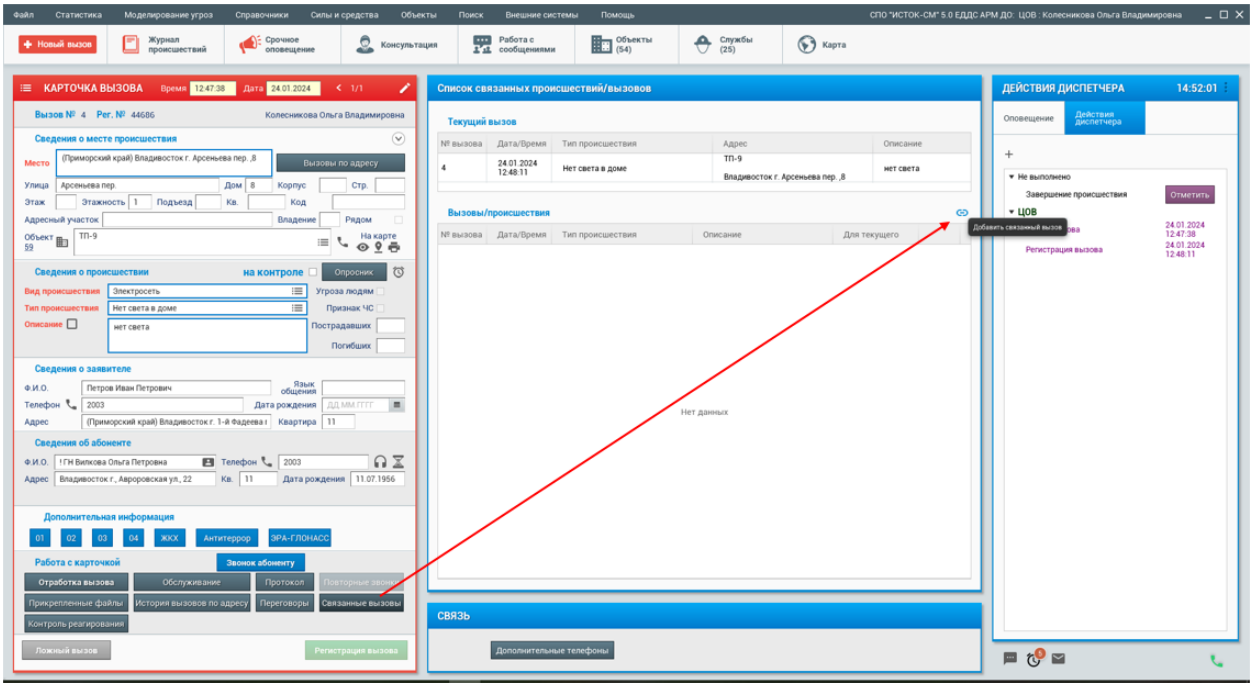
В протоколе фиксируется информация по обмену SMS-сообщениями с абонентом из окна "SMS-обмен".

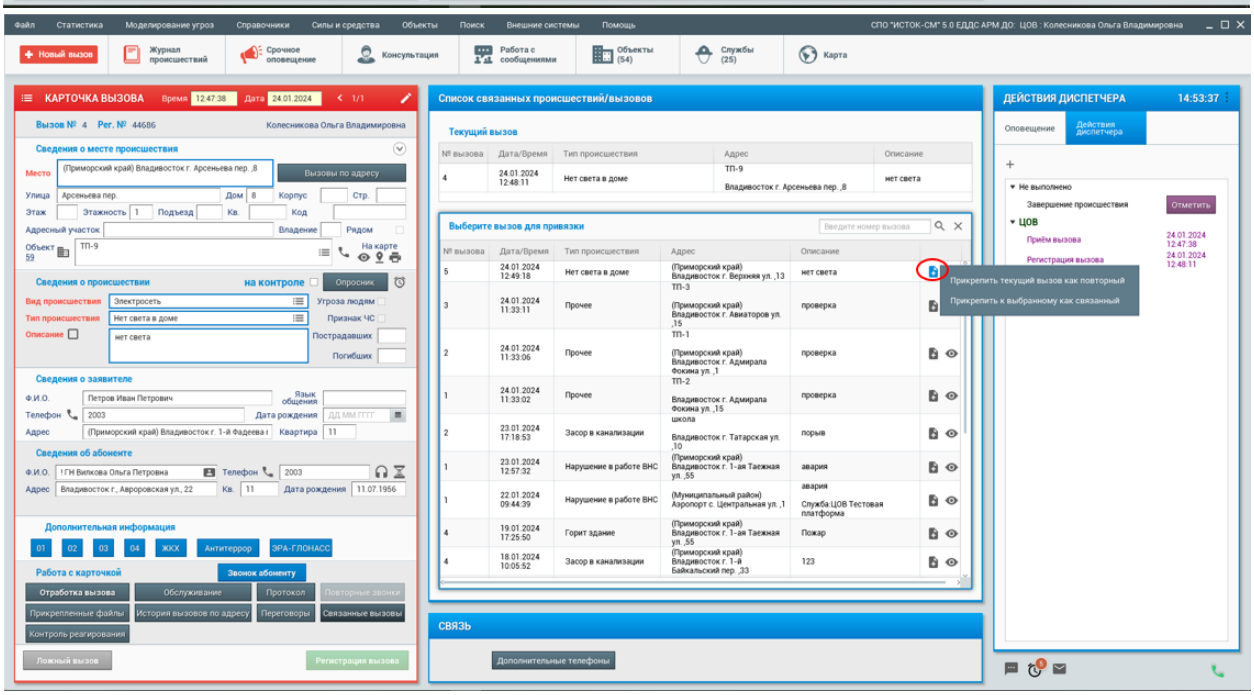
Обмен SMS-сообщениями

Дата/время	Текст сообщения	Автор
07.10.2021 21:23:33	Служба 112 сообщает: передано в 01	Фёдорова Наталья Александровна
07.10.2021 21:24:12	Спасибо. Ожидаем.	89242356317
08.10.2021 16:25:25	Спасибо. Ожидаем	89242356317

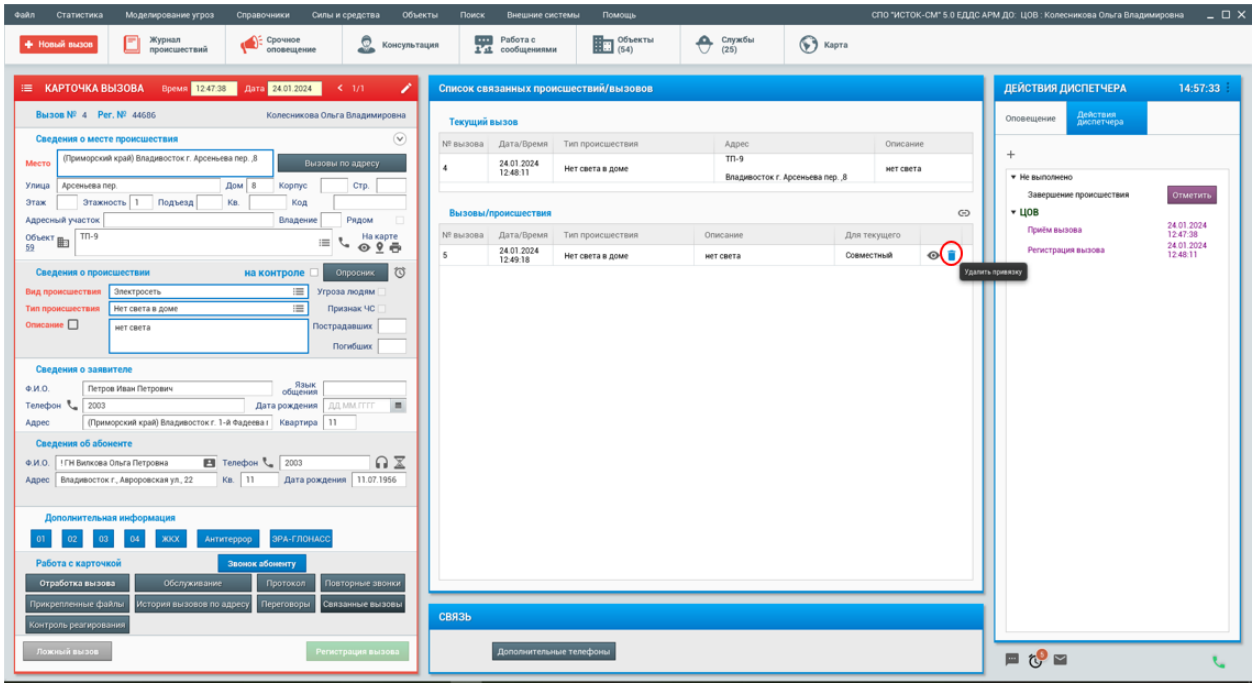
4.7.11. Связанные вызовы.

Данный функционал дает возможность связать/развязать происшествия между собой после регистрации. Для этого необходимо в карточке происшествия кнопкой «Связанные вызовы» открыть окно, в котором кнопкой  «Добавить связанный вызов» отобразить все текущие происшествия журнала. Если связывание осуществляется через архив происшествий, то данная кнопка отобразит все вызова за заданный период запроса архивной информации. Далее, выбрать необходимый вызов в общем списке и кнопкой «Прикрепить к происшествию» осуществить привязку, при этом выбрать вид привязки: повторный, связанный.





В окне «Список связанных происшествий» фиксируются все выполненные привязки между данным вызовом: при выборе варианта «Связанный» фиксируется (основной/совместный), при выборе варианта привязки «Повторный» фиксируется (первичный/повторный), с возможностью просмотра карточки происшествия по связанному вызову, для этого используется кнопка «Посмотреть карточку происшествия» . При необходимости привязку можно снять, для этого использовать кнопку «Удалить привязку» , в окне подтверждения подтвердить удаление.



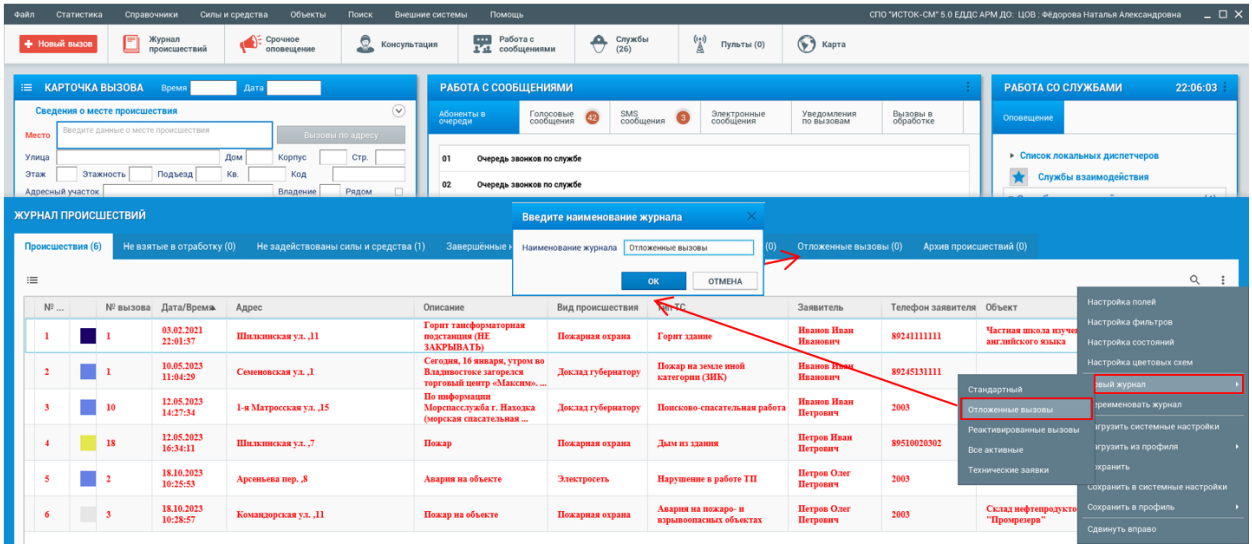
4.7.12. Отложенный вызов.

Для работы с «Отложенными вызовами» необходимо включить «Системную настройку – Отложенный вызов режима ЕДДС» в программе АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки». При включенной настройке появляется возможность создать «Отложенный вызов» только для зарегистрированной карточки происшествия.

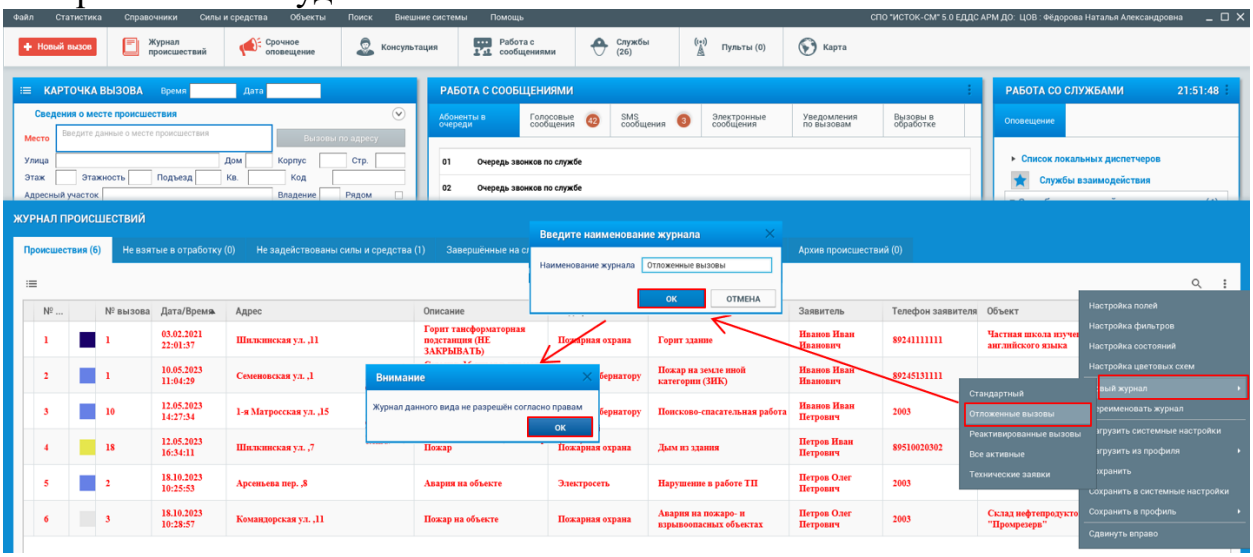
Право пользователя *«Работа с отложенными вызовами»* - это возможность создавать журнал «Отложенных вызовов» и «Активировать вызов» из данного журнала (включается в АРМ Администратора).

Создавать вызова и задавать время начала реагирования для «Отложенных вызовов» (разрешено для всех, не зависимо от прав пользователя).

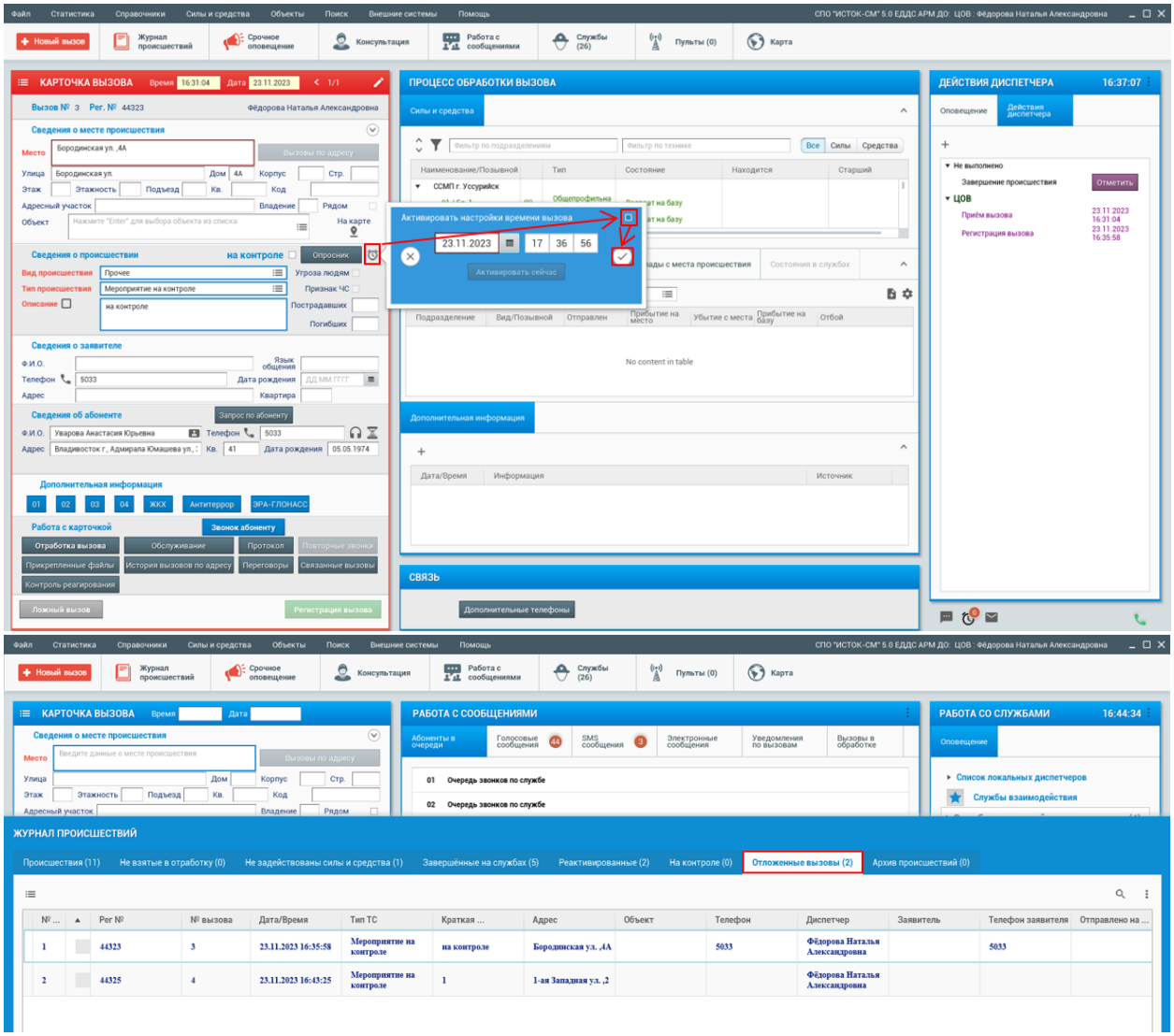
Настройка включена.



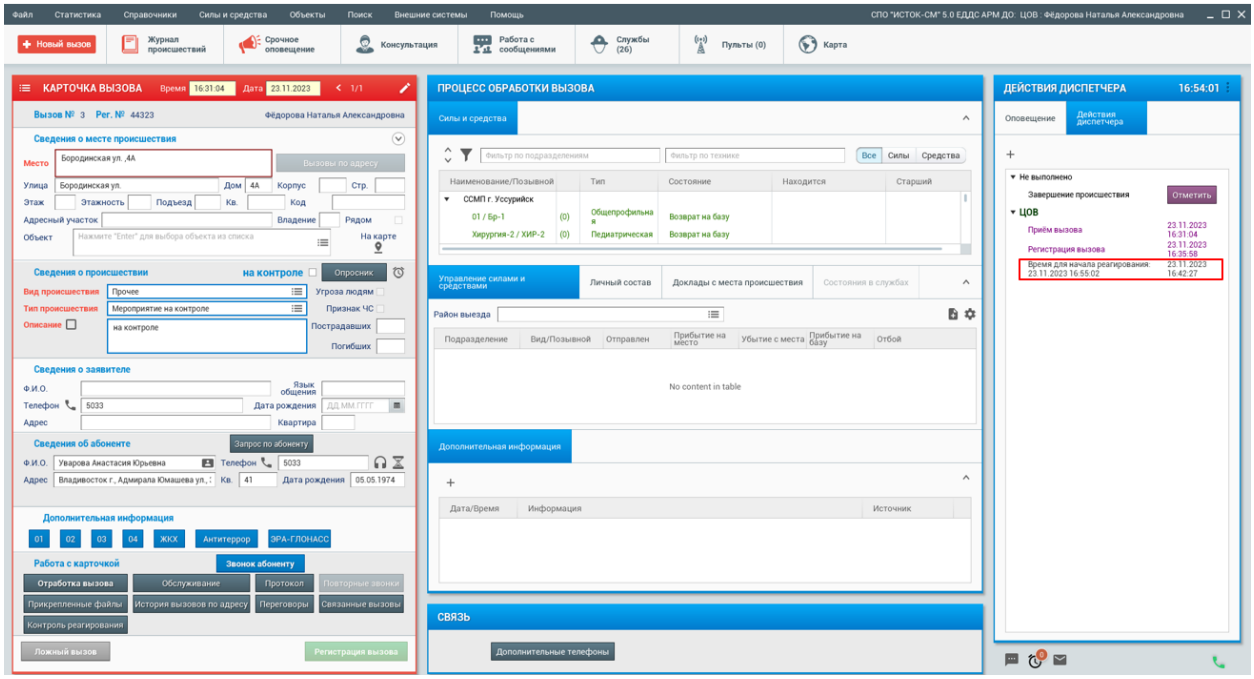
Настройка выключена (при создании журнала «Отложенных вызовов» выходит сообщение «Журнал данного вида не разрешён согласно правам»), если у пользователя был создан журнал «Отложенных вызовов», то при выключенной настройке, данный журнал в списке происшествий отображаться не будет.



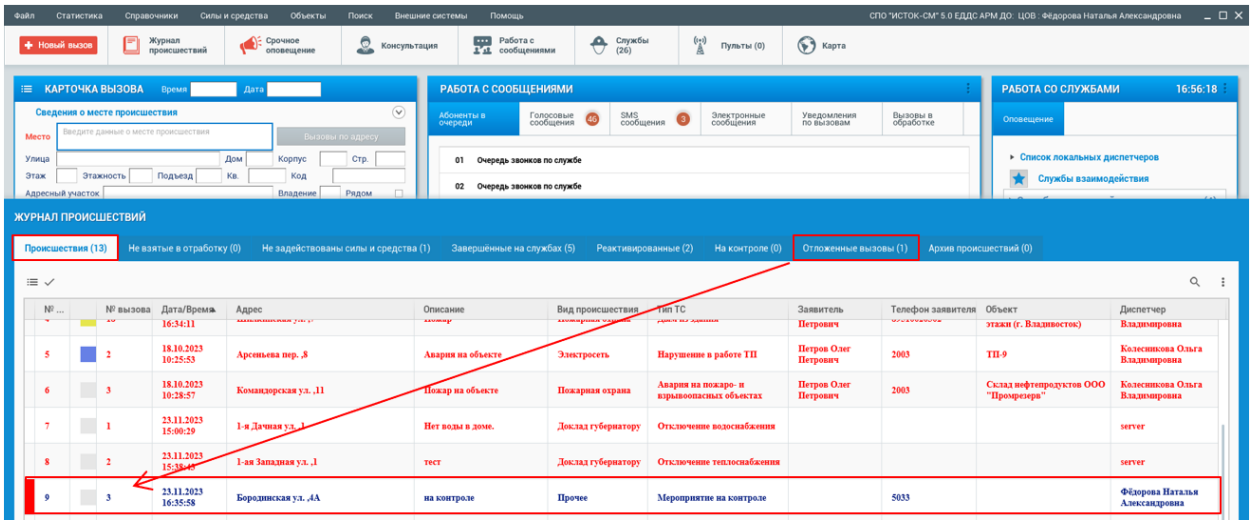
Для создания «Отложенного вызова» необходимо в зарегистрированной карточке вызова кнопкой «Отложенный вызов» открыть окно, предназначенное для настройки планируемого времени начала реагирования. Активировать настройку путем проставления галочки, далее выставляется необходимое время начала реагирования. При выставлении запланированного времени реагирования добавлена проверка на корректность ввода информации в виде уведомления о том, что время не может быть меньше, чем текущее. Затем кнопкой «галочка» сохранить настройку, и вызов автоматически переходит с «Основного журнала» происшествий в журнал «Отложенных вызовов».



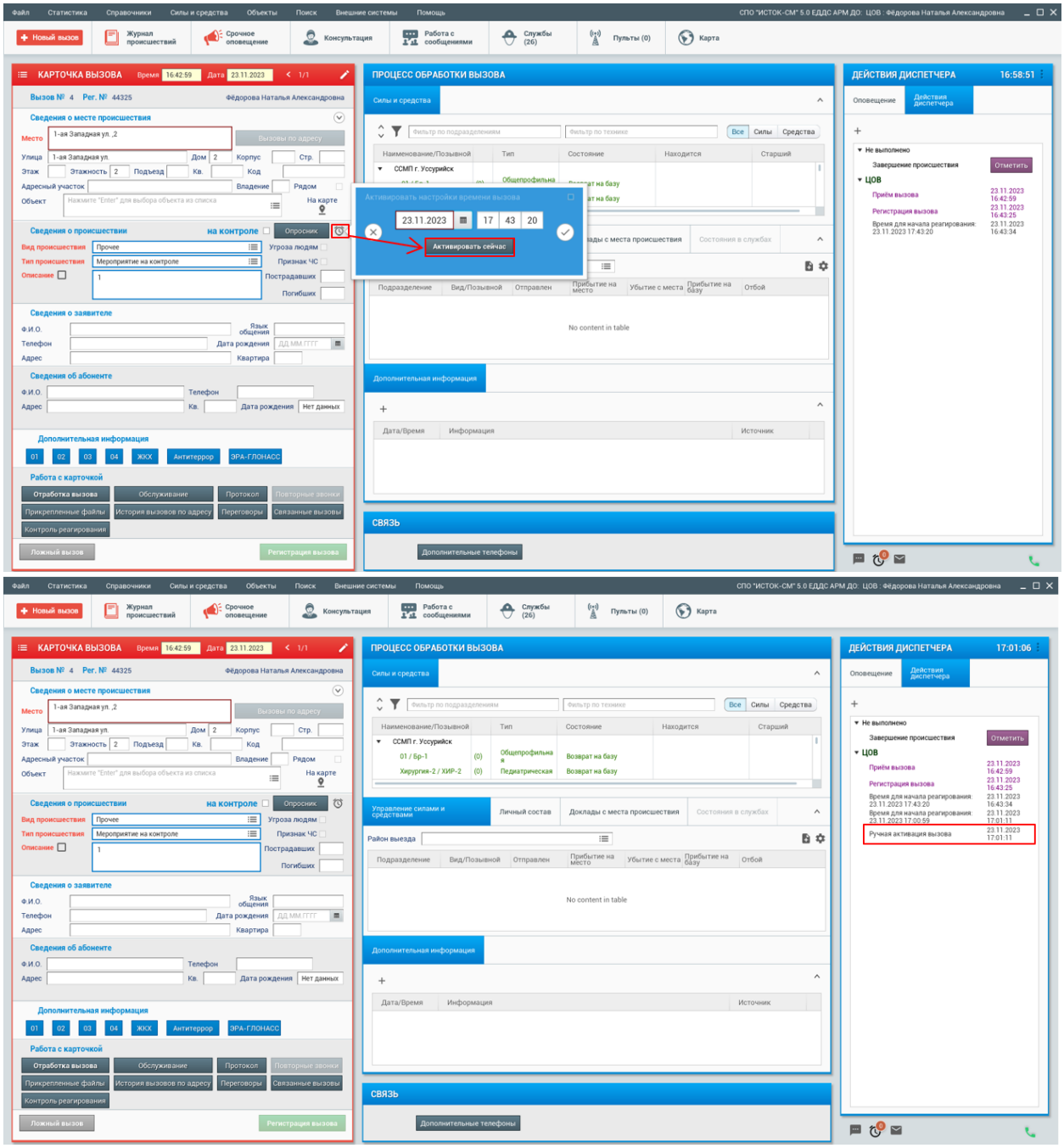
В карточке «Отложенного вызова» в действиях диспетчера зафиксируется выставленное диспетчером время для начала реагирования на данный вызов.



Как только наступает время реагирования на «Отложенный вызов» карточка автоматически попадает в текущий список вызовов диспетчеру с цветовым и звуковым сопровождением.



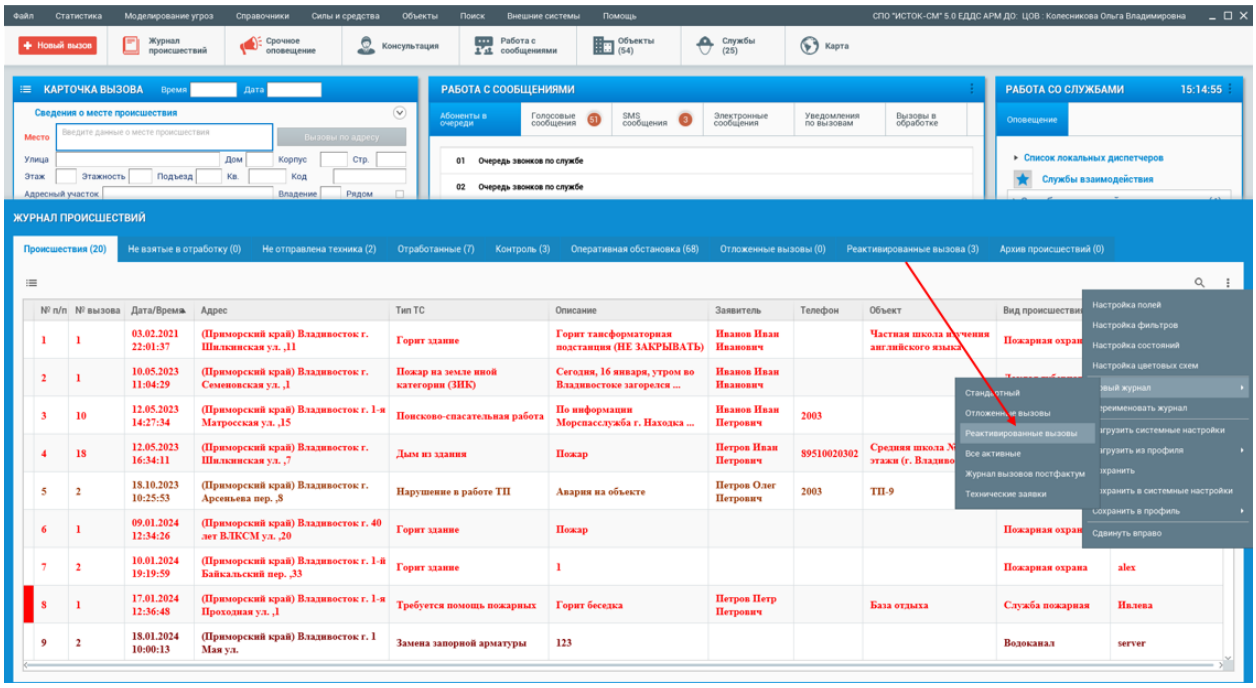
У диспетчера с правом работы с «Отложенными вызовами» есть возможность изменять время для реагирования на данный вызов, а также вручную активировать «Отложенный вызов» для начала реагирования. Для этого необходимо выполнить активацию в ручном режиме кнопкой «Активировать сейчас». В этом случае, карточка автоматически попадает в текущий журнал вызовов для реагирования, а в действиях диспетчера зафиксируется запись «Ручная активация».



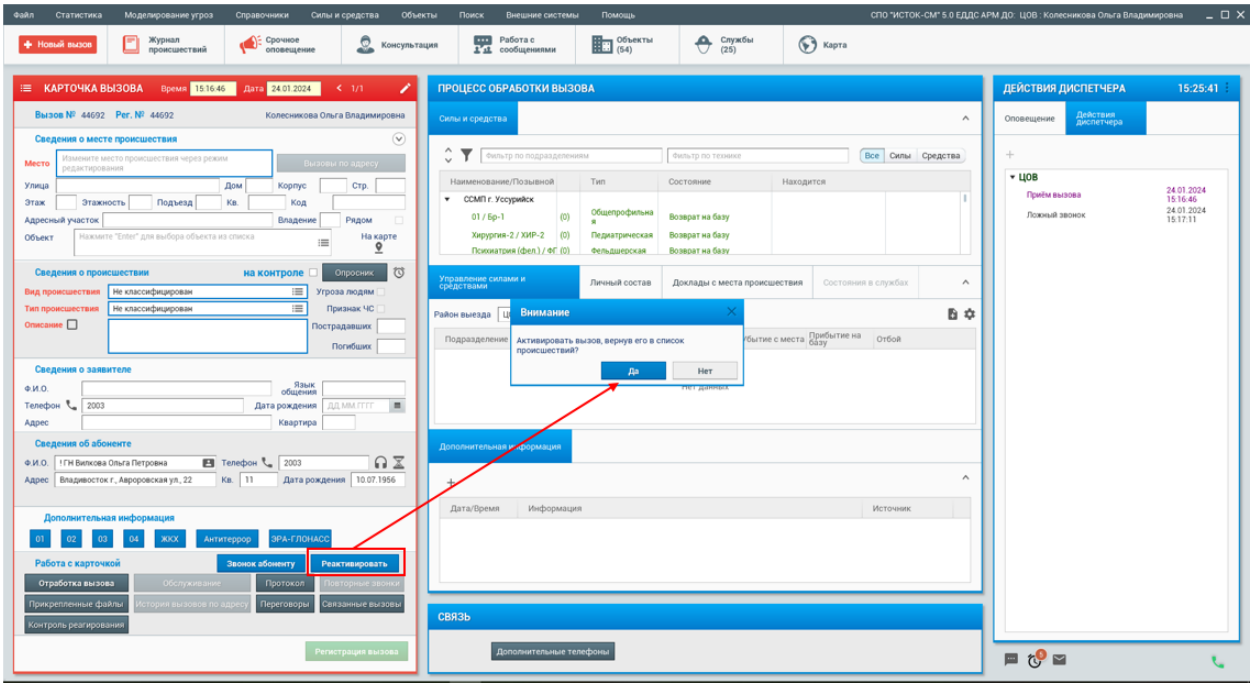
4.7.13. Реактивация архивной карточки.

Данная возможность позволяет реактивировать карточку происшествия из архива и внести изменения по отработке. Для доступа к данному функционалу пользователь должен иметь право пользователя «Возможность реактивации архивного происшествия», которое определяется для пользователя через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Управление пользователями».

Для работы с реактивированными вызовами необходимо через окно настроек журнала происшествий добавить новый журнал «Реактивированные вызовы».

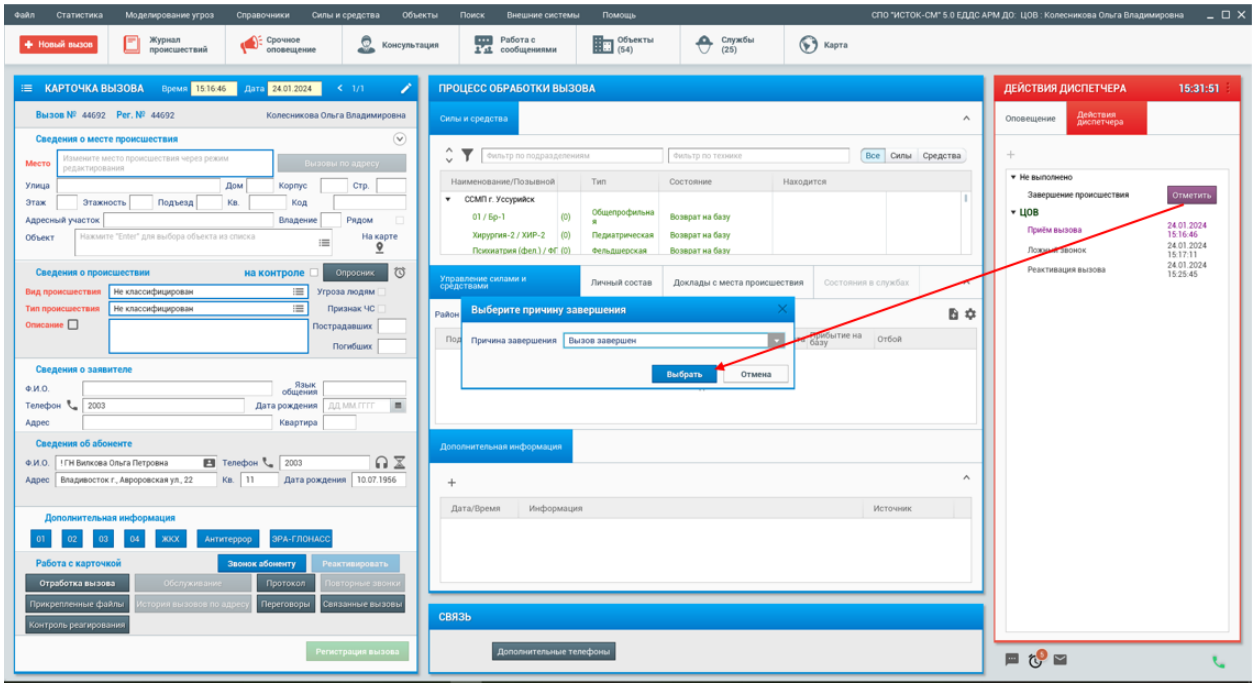


Далее, для реактивации необходимо открыть карточку вызова в архиве происшествия и использовать кнопку «Реактивировать», далее в открывшемся окне подтвердить свое действие. После этого данная карточка автоматически попадает в созданный журнал реактивированных вызовов, в котором и осуществляются дальнейшие изменения по вызову.



В реактивированной карточке блок силы и средства становится доступным (для служб реагирования), поэтому если по вызову не была задействована техника или необходимо заменить текущие расчеты, то в карточке доступно удаление через контекстное меню (правая кнопка мыши) и

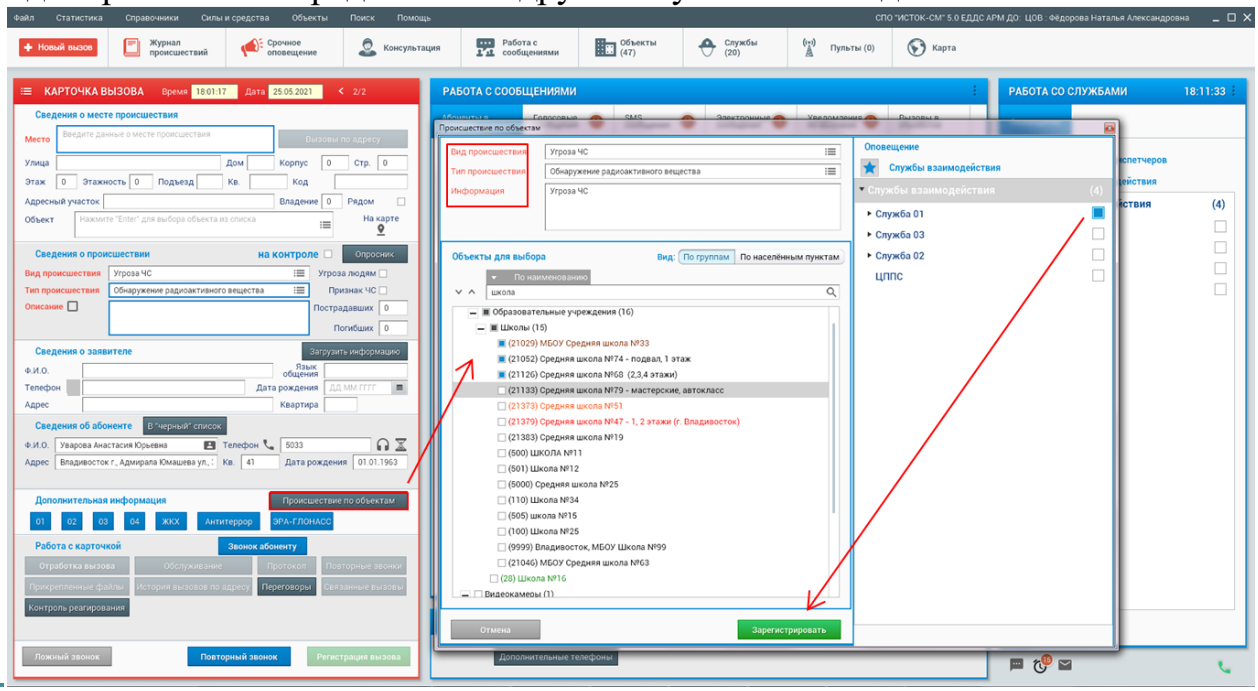
выбор другого варианта сил и средств, с возможностью проставления временных отметок по вызову.



Далее, необходимо выполнить повторное завершение вызова и отправить карточку в архив. Факт реактивации вызова фиксируется в карточке в окне «Действия диспетчера».

4.8. Массовая регистрация вызовов для нескольких объектов.

При регистрации *нового вызова*, в карточке происшествия отображается кнопка «*Происшествия по объектам*» с помощью которой, есть возможность зарегистрировать несколько происшествий по «*Объектам контроля*» одновременно и передать их на другие службы взаимодействия.

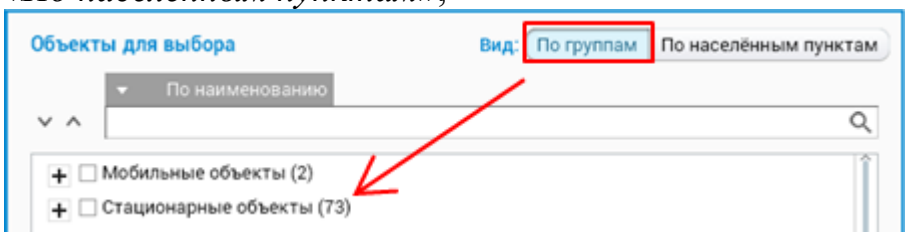


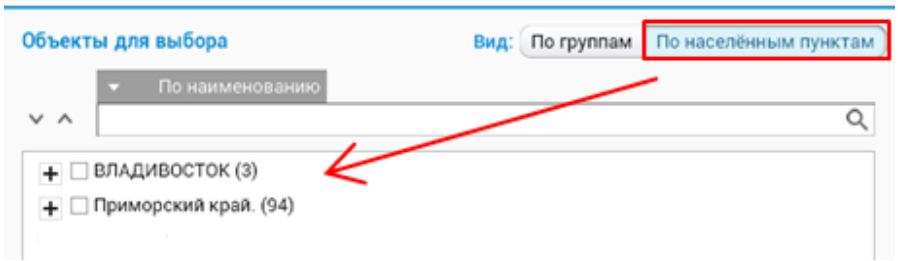
Заполнение карточки «Происшествия по объектам»:

- Вид/тип происшествия – заполняются путем выбора варианта из соответствующих справочников;

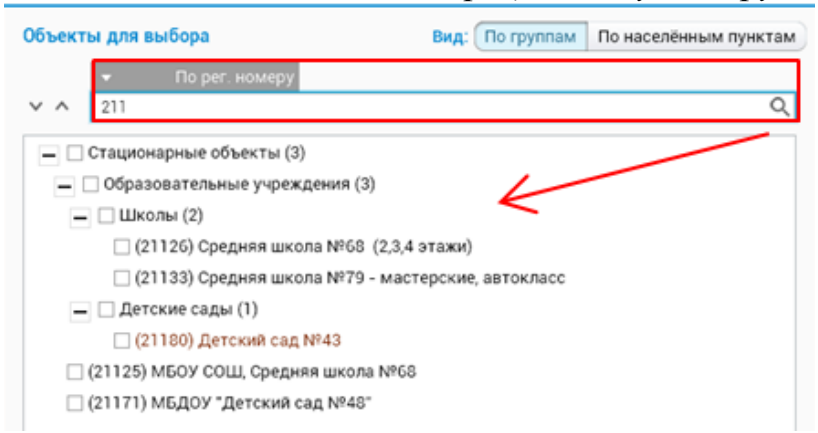
- Информация – вносится описание по происшествию;

- Объекты для выбора: вид объектов можно выбрать «*По группам*» или «*По населённым пунктам*»;



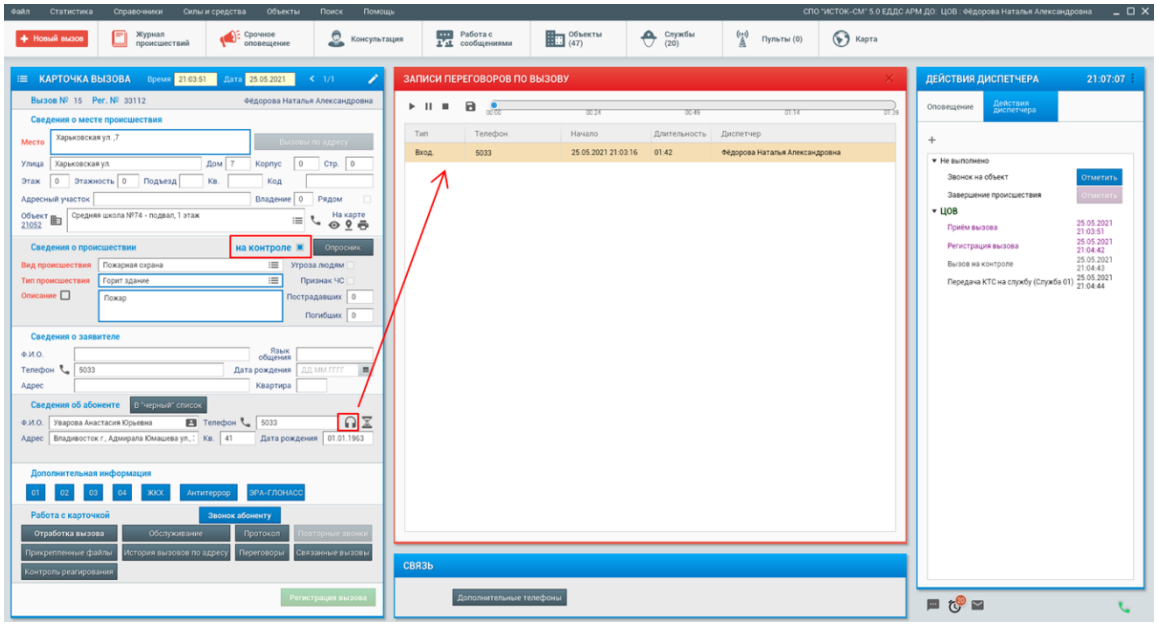


- Выбор объектов контроля – быстрый поиск производится «*По наименованию*» или «*Регистрационному номеру объекта*».

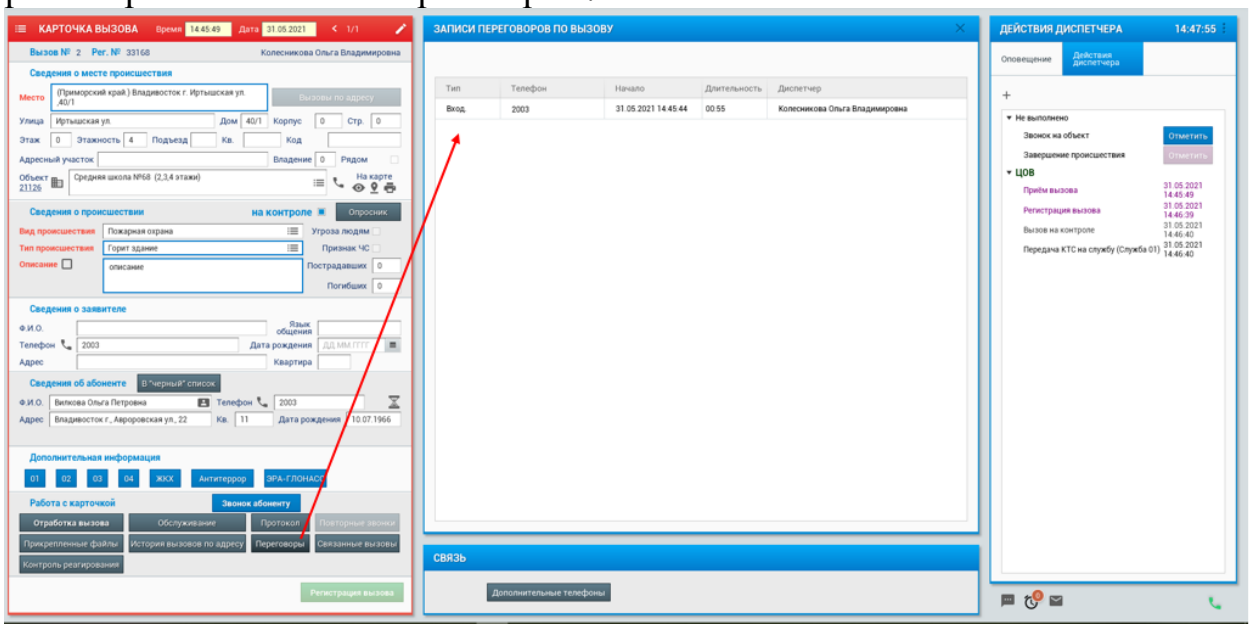


После заполнения всех необходимых полей, в «*Оповещении*» выбрать «*Службы реагирования*» подлежащие оповещению, и применив кнопку «*Зарегистрировать*» осуществляется отправка всех карточек выбранной группы с одновременной их регистрацией в текущем «*Журнале происшествий*».

Во всех зарегистрированных карточках автоматически выставляется отметка «*На контроле*».



Возможность прослушивания входящей записи разговора из карточки происшествия появляется *только в первой карточке происшествия*, во всех остальных карточках возможность прослушивания входящей записи разговора есть в окне «Переговоры».

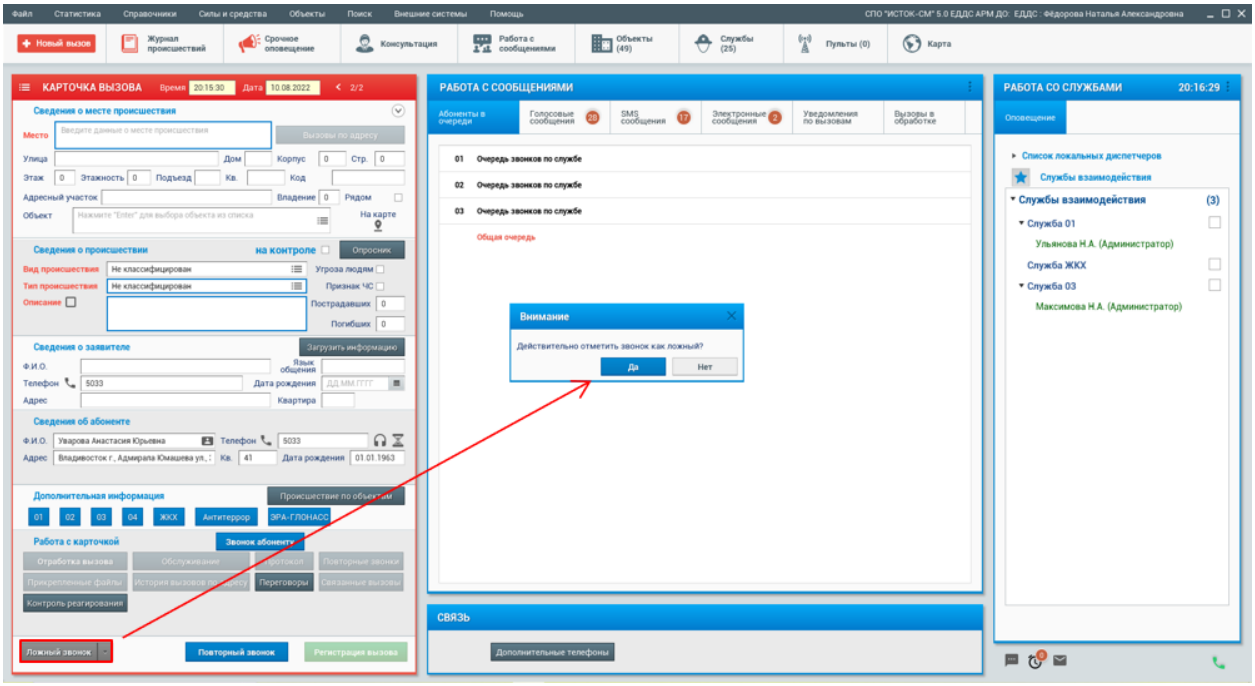


4.9. Отработка «ложного» и «повторного» звонка.

1) Отработка «ложного» звонка.

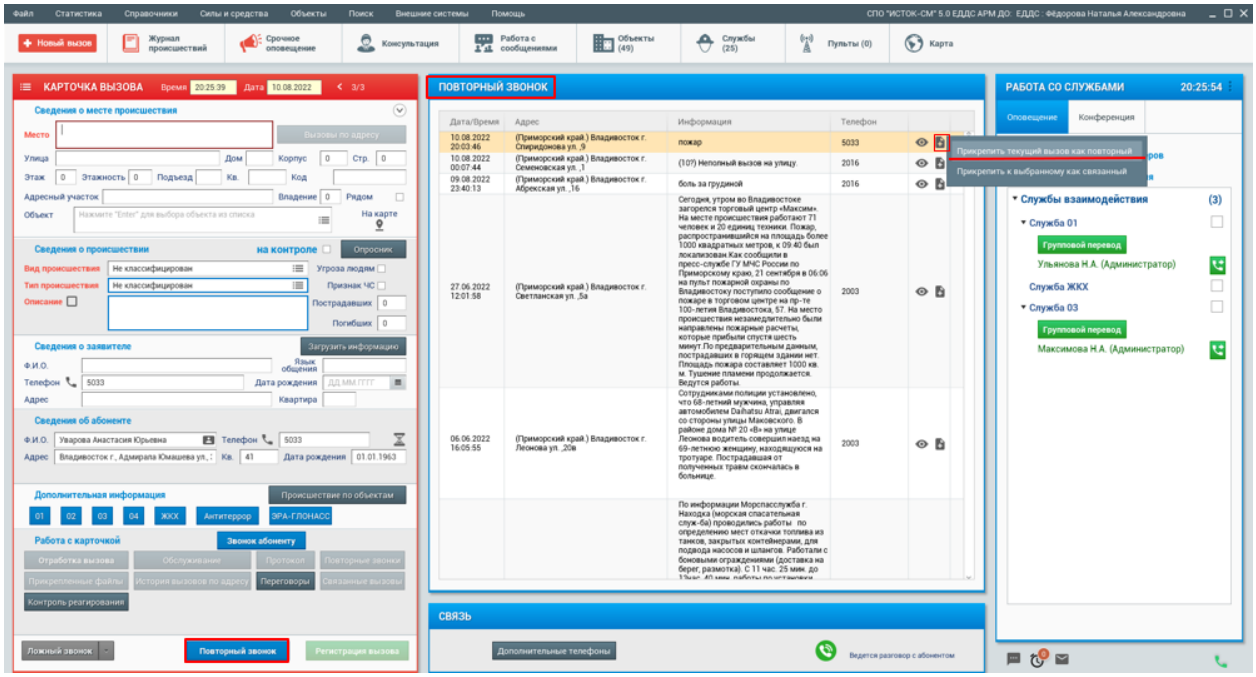
Диспетчеру на рабочий стол поступает телефонный звонок, с подъемом телефонной трубки на рабочем столе автоматически открывается карточка вызова. Для отработки карточки вызова, открывшейся по ложному звонку диспетчеру необходимо использовать кнопку «Ложный звонок» и в открывшемся окне подтвердить свое действие. При этом карточка вызова на

рабочем столе диспетчера автоматически закрывается и попадает в архив происшествий со статусом «Ложный звонок».

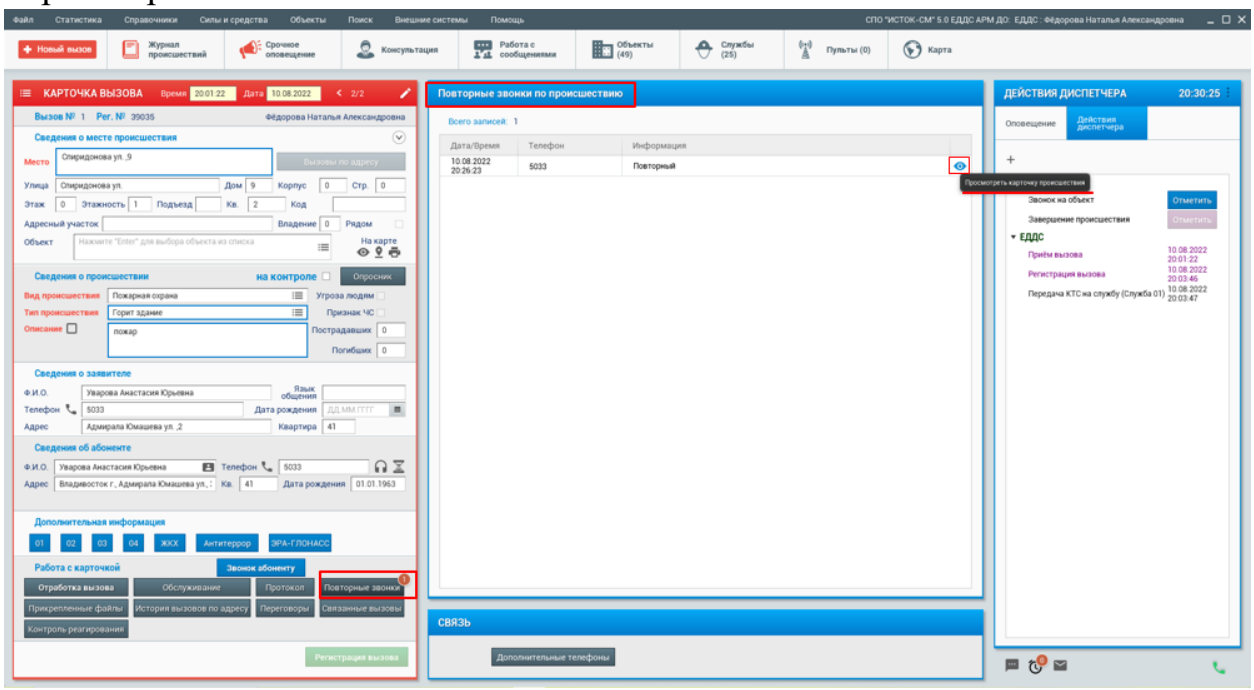


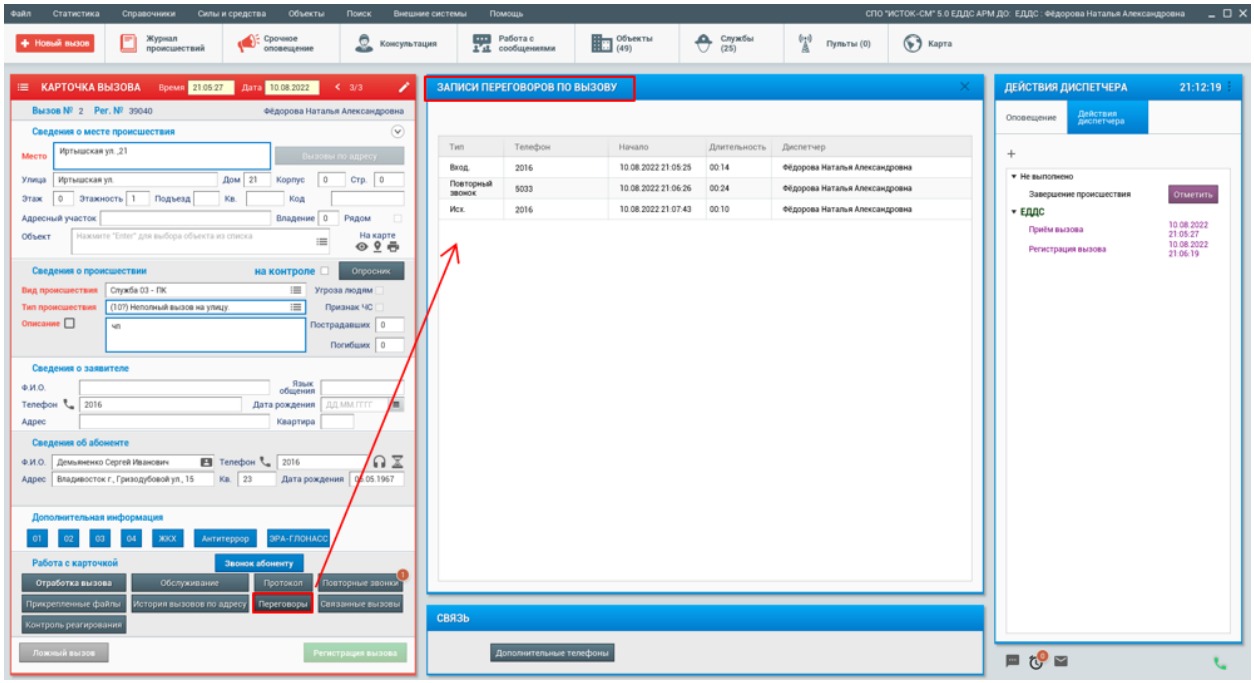
2) Отработка «Повторного звонка по происшествию».

Диспетчеру на рабочий стол поступает телефонный звонок по уже зарегистрированному происшествию, которое в данный момент находится в отработке. В открывшейся карточке вызова диспетчеру необходимо, кнопкой «Повторный звонок» открыть список текущих событий журнала происшествий. В общем списке найти уже зарегистрированный вызов. При нажатии на кнопку «Прикрепить» появляется дополнительное меню, в котором необходимо кликом мыши выбрать вариант «Прикрепить текущий вызов как повторный». В этом случае карточка вызова автоматически закрывается на рабочем столе диспетчера и вызов регистрируется в системе как «Повторный звонок».



В первичной карточке происшествия в окне «Дополнительная информация» фиксируется запись о том, что зарегистрирован повторный звонок по происшествию, а также активируется кнопка «Повторные звонки», где фиксируется количество повторных звонков, дата/время приема и номер телефона абонента. Прослушать запись разговора повторного звонка можно, открыв карточку вызова в списке повторных звонков, а также в окне переговоры.

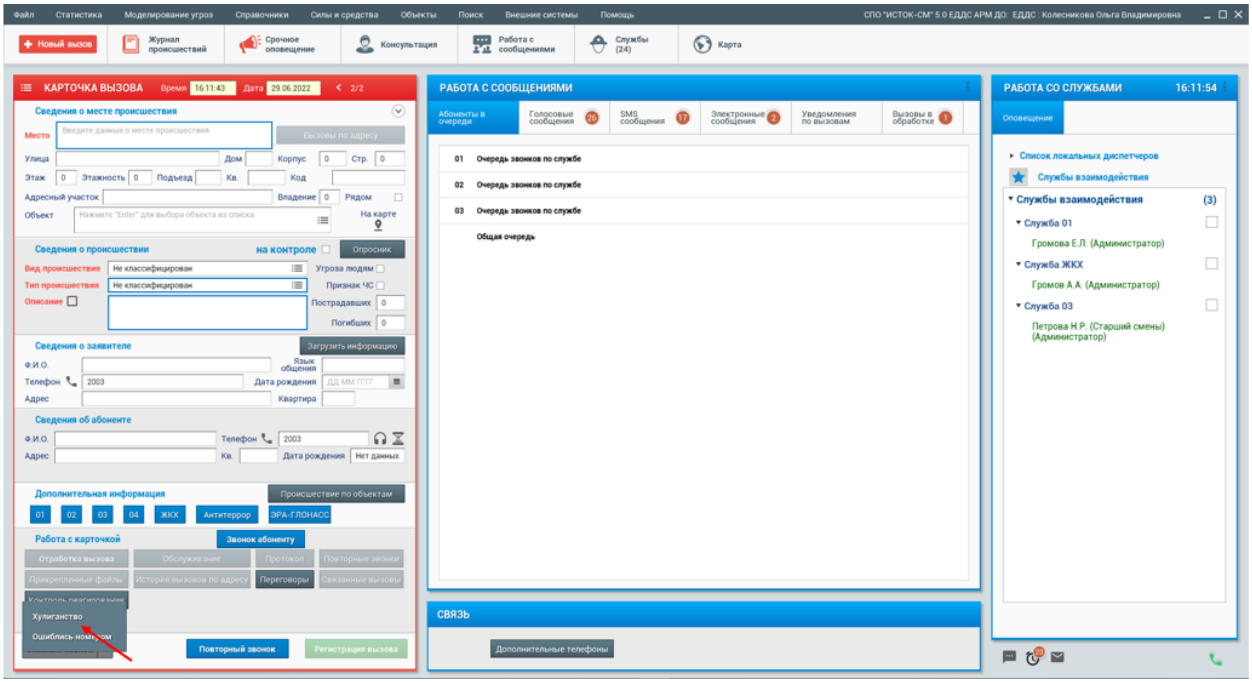




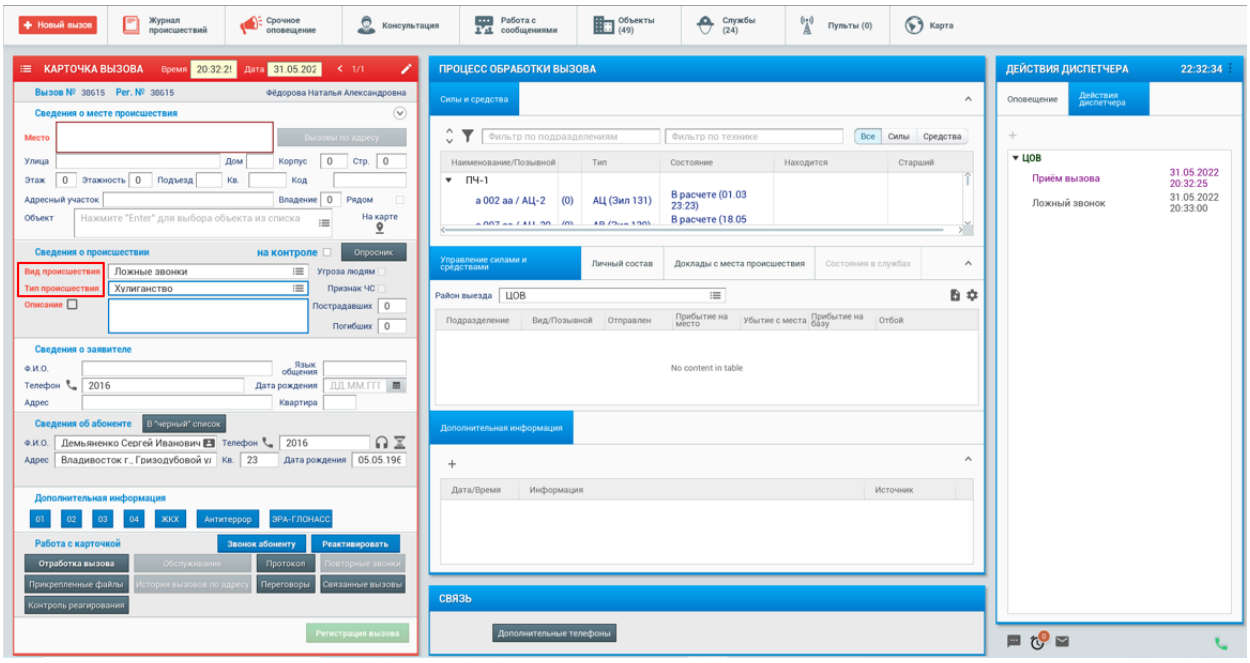
4.9.1. Возможность дополнительной классификации ложного звонка.

Для возможности выбрать дополнительную классификацию ложного звонка предварительно необходимо в АРМ Администратора через пункт меню «Администрирование - Настройка дополнительных вариантов классификации Ложного звонка» добавить нужные службе варианты, определить вид и тип происшествия, и причину завершения для архивных карточек ложного звонка. После выполнения настроек и перезапуска АРМ ДО добавленные варианты дополнительной классификации будут предлагаться для выбора при отработке карточки вызова.

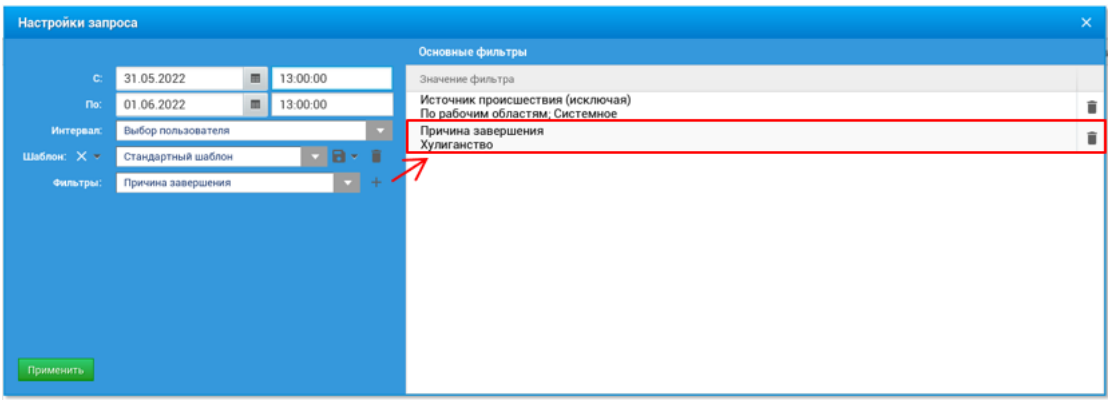
В карточке вызова с помощью меню кнопки «Ложный звонок», появится возможность дополнительно классифицировать «Ложный звонок» путём выбора нужного варианта из выпадающего меню.

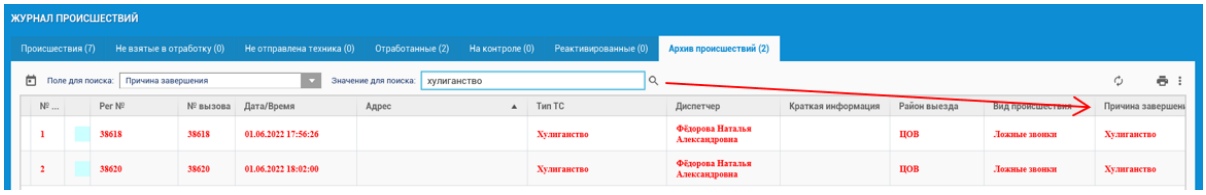


Например, при отработке вызова с классификацией «Ложный звонок – Хулиганство» данная отработка вызова зафиксируется как ложный звонок с классификацией настроенного вида и типа происшествия, далее, карточка вызова автоматически закрывается и попадает в архив происшествия с настроенной причиной завершения. Если необходимо не отображать «вид/тип происшествия» при завершении ложного звонка, то в настройке выставляется галочка «Не выставлять тип происшествия», в этом случае в архиве происшествий у данного вызова «вид/тип происшествия» будет «Не классифицирован».



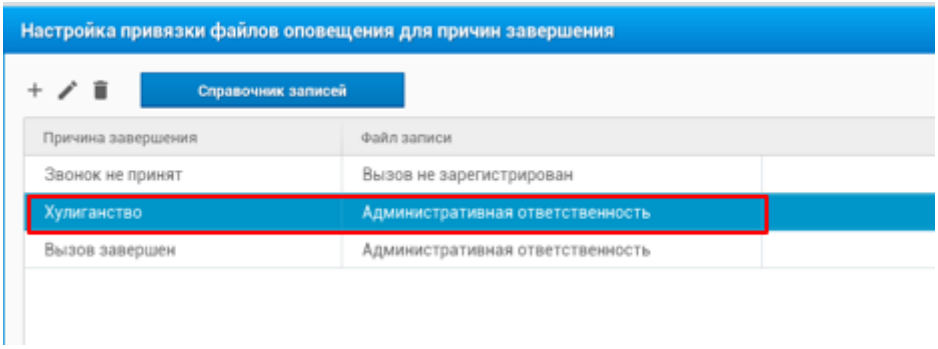
В журнале «Архив происшествий» данный вызов можно найти, сделав запрос «Причина завершения – Хулиганство». Причина завершения ложного звонка будет отображаться в журнале в столбце «Причина завершения».



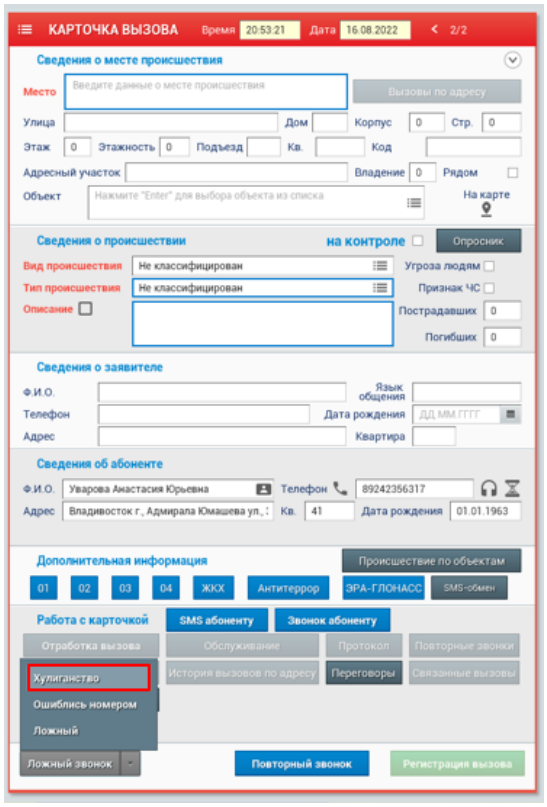


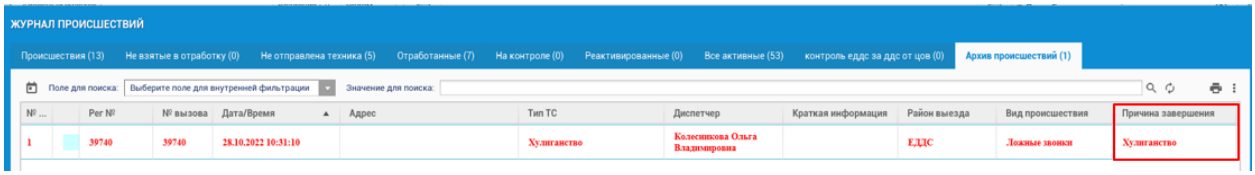
При добавлении «Файла записи» к причине завершения в приложении АРМ Администратора, пункт меню «Администрирование» - «Настройка привязки файлов оповещения для причин завершения». В АРМ ДО при выборе определенной классификации ложного звонка, к которой привязана причины завершения вызова со звуковым файлом, до абонента будет идти автодозвон с голосовым сообщением.

Например, сделана настройка в приложении АРМ Администратора.



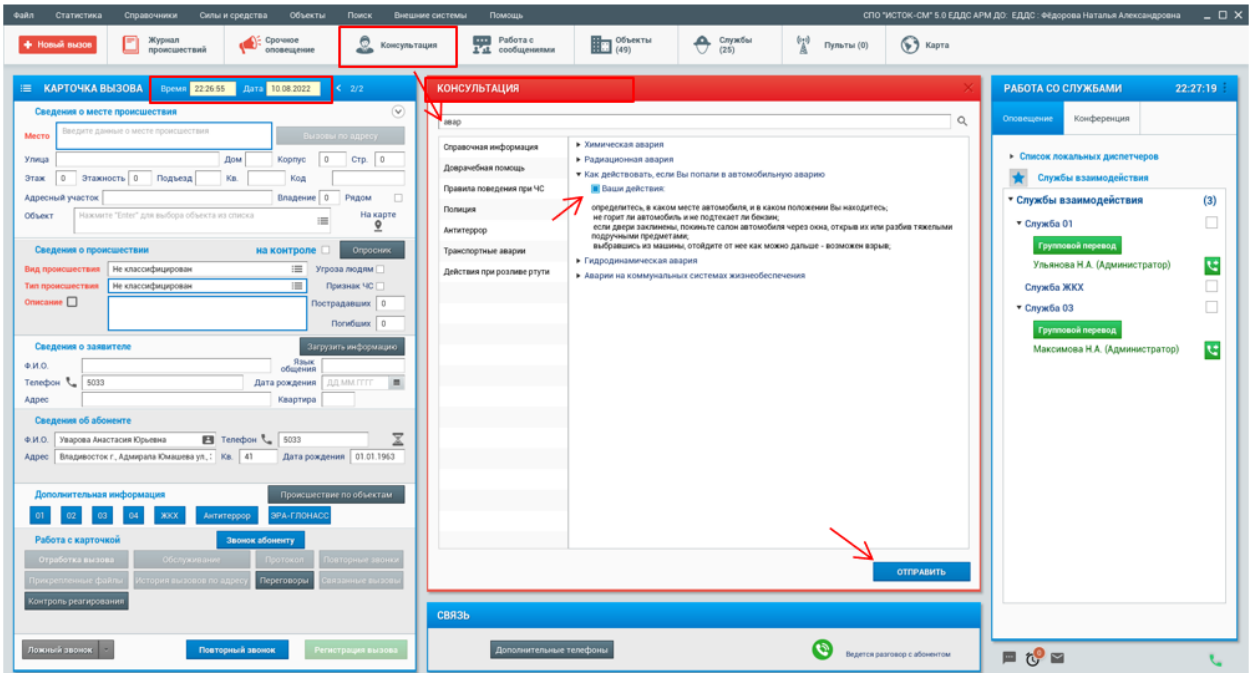
В АРМ ДО выбрана классификация ложного звонка, к которой привязана причина завершения со звуковым файлом.





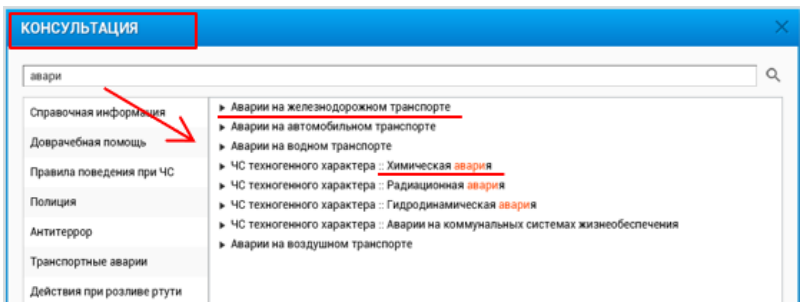
4.10. Отработка карточки вызова в режиме «Консультация».

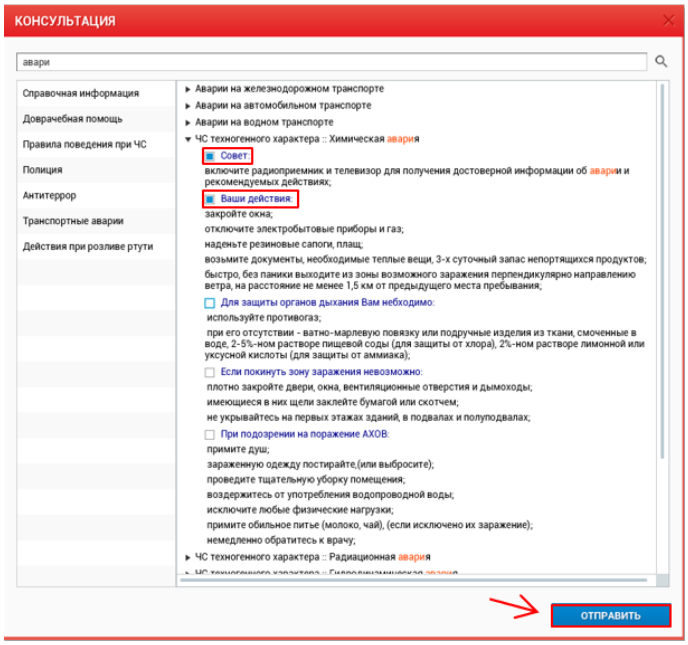
Отработка карточки вызова в режиме «Консультации» при оказании консультативной помощи абоненту позволяет не только формировать статистическую информацию по консультациям, но и анализировать часто используемые направления консультативной помощи населению.



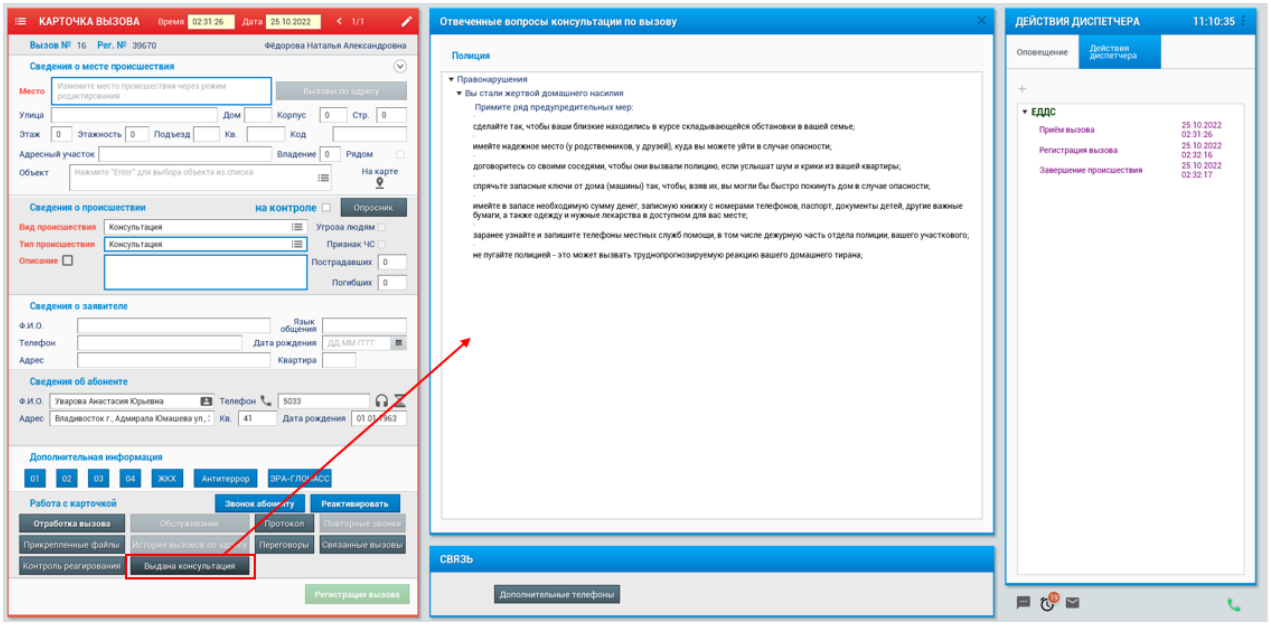
Диспетчеру на рабочий стол поступает телефонный звонок, с подъемом телефонной трубки автоматически на рабочем столе открывается карточка вызова. При оказании консультативной помощи абоненту, диспетчер кнопкой «Консультация» открывает справочный блок консультации. В строчку быстрого поиска вносит ключевые слова вопроса, поиск информации осуществляется автоматически по разделам и по подразделам. При поиске у подразделов отображается раздел, к которому он относится. При поиске подсвечиваются совпадения в разделах/вопроса/ответах. *Внимание - подсветка на данный момент регистрозависимая, т.е. если в поиске написано "авария", то текст "Авария" не подсветится.*

После фильтрации справочника диспетчеру отображаются найденные вопросы, согласно введенным параметрам поиска. Диспетчер находит нужный вопрос и разворачивает возможные варианты ответа. Далее, отмечает ту информацию, которую он дает абоненту. После этого кнопкой «Отправить» отправляет карточку в архив. Отработанные таким образом карточки вызова автоматически попадают в статистику по консультациям населения и в архив происшествий, а в самой карточке проставляется причина завершения вызова «Выдана консультация».

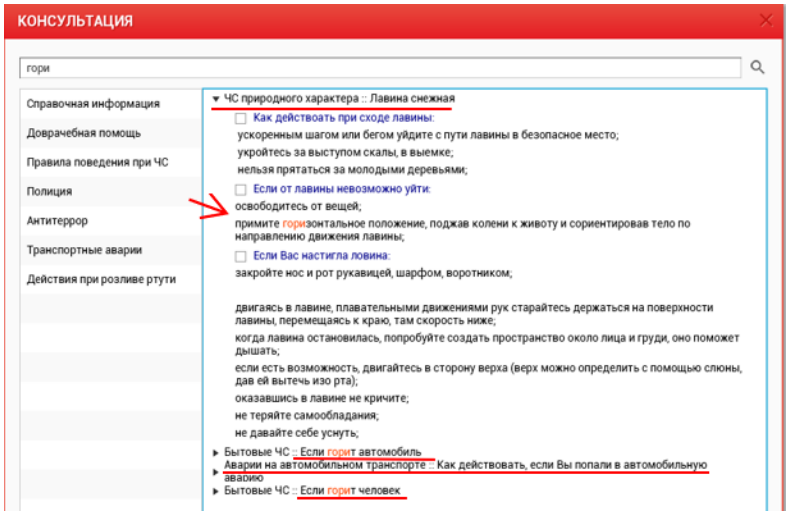




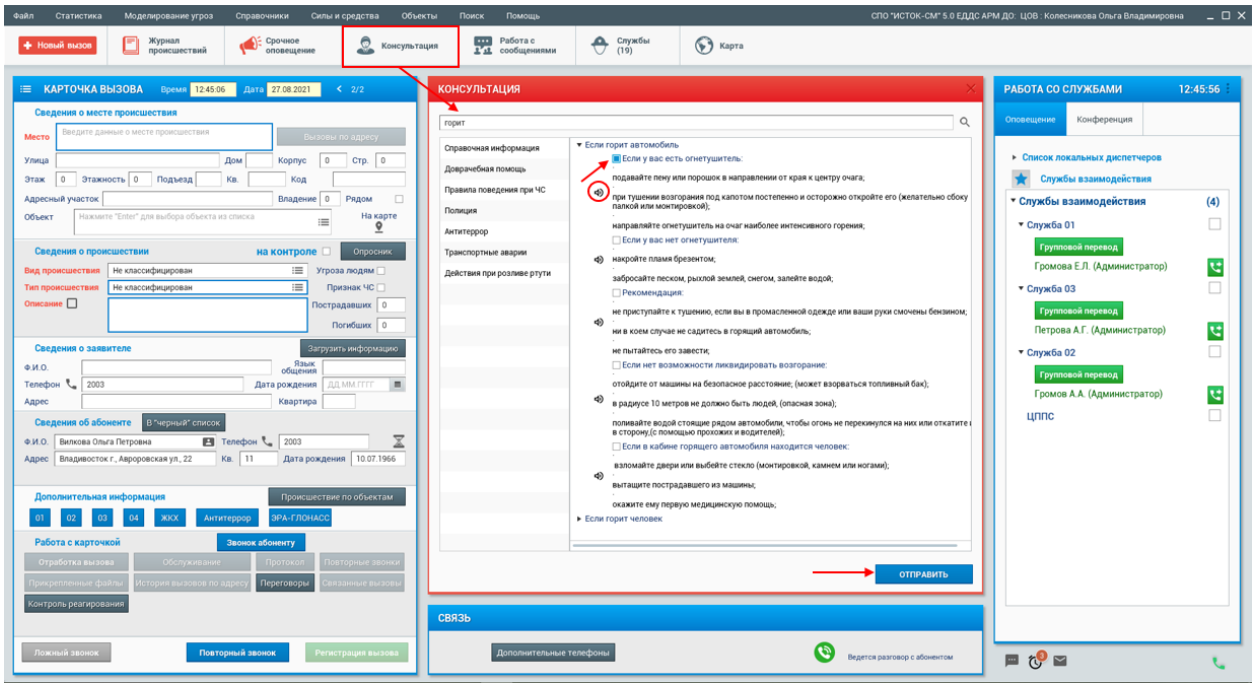
В архивной карточке кнопкой «Выдана консультация» открывается окно, в котором фиксируется информация о выданной консультации диспетчером.

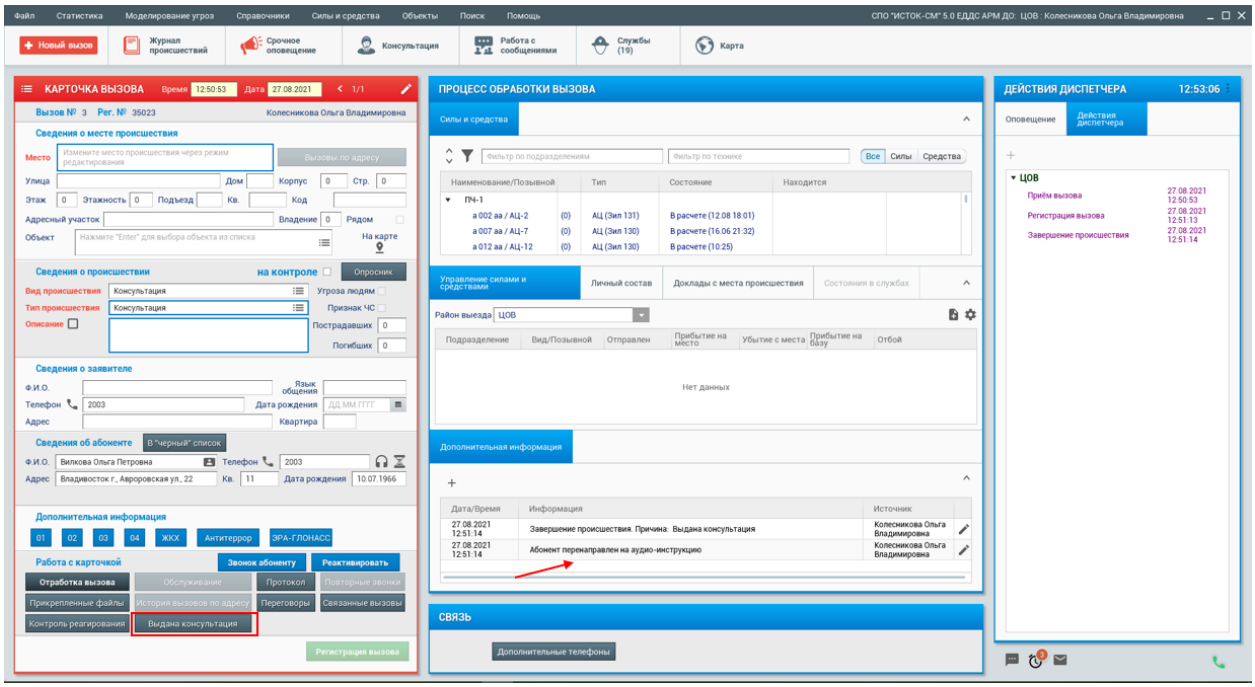


Если в «Настройках рабочего стола – Общие настройки» включить настройку "Осуществлять поиск по вопросам и ответам в блоке Консультация", то поиск будет также осуществляться и вопросам и по ответам. По умолчанию настройка отключена.



В разделе «Консультация» в ответах на вопрос, где есть аудио-инструкция, отображается соответствующий маркер это означает, что при выборе данного ответа абонент будет переведён на аудио-инструкцию. Для перевода диспетчер также отмечает (ставит отметку) возле той информации, которая была выбрана для ответа абоненту. После этого кнопкой «Отправить» осуществляет перенаправление абонента на аудио-инструкцию и отправляет карточку в архив, телефонная линия диспетчера при этом освобождается. При перенаправлении на аудио-инструкцию в карточке происшествия отображается дополнительная информация о том, что абонент переведён на аудио-инструкцию.





При отработке вызова через блок «Консультация» в «Протоколе происшествия» на второй странице после основной информации будет страница с информацией о консультации, с отображением информации, какой раздел и темы раздела были затронуты и на какие вопросы был дан ответ. Если была «Выдана консультация» по нескольким разделам, то для каждого отвеченного основного раздела будет отображаться отдельная страница в протоколе происшествия.

ПРОТОКОЛ ПРОИСШЕСТВИЯ № 39670

Регистрационный номер:	39670/ 16
Дата/время поступления звонка:	25.10.2022 02:31:57
Дата/время регистрации:	25.10.2022 02:32:16
Зарегистрировал:	Фёдорова Наталья Александровна
Вид происшествия:	Консультация
Тип происшествия:	Консультация

Завершён как консультация

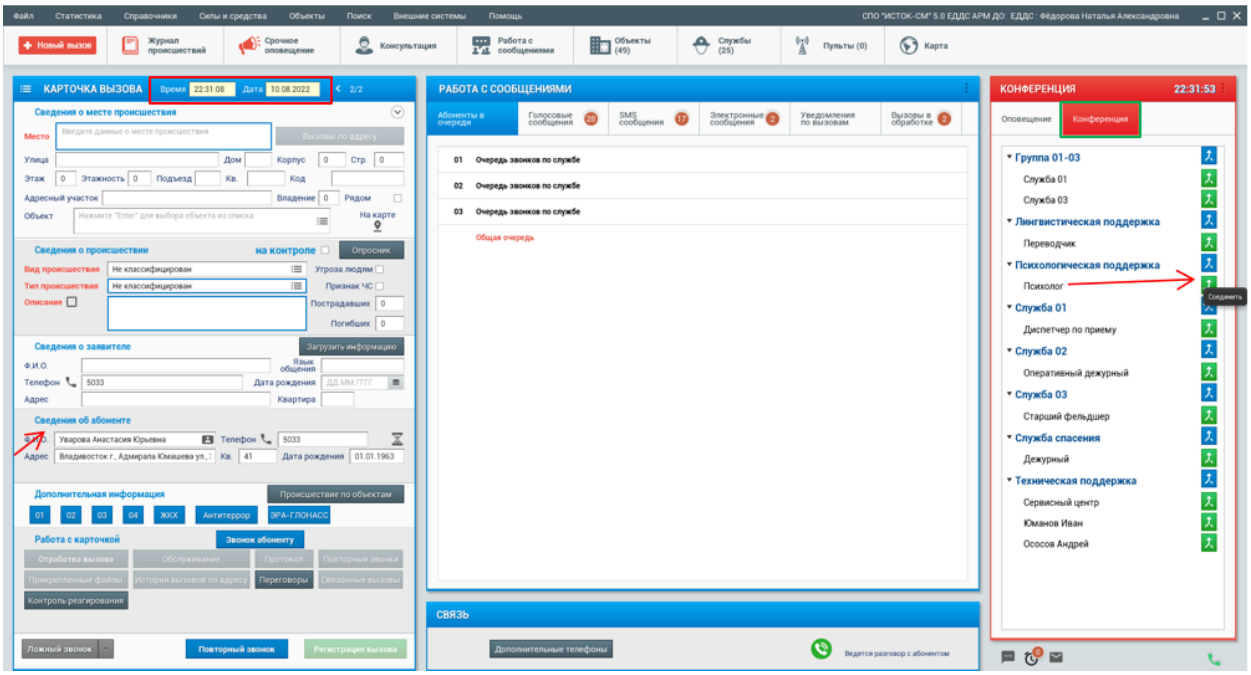
Раздел:	Правила поведения при ЧС
Подраздел:	Если горит автомобиль :: Бытовые ЧС
Отвечены вопросы:	Если у вас есть огнетушитель: Если у вас нет огнетушителя:

4.11. Режим «Конференции».

Данная возможность позволяет диспетчеру принимая вызов от абонента создавать конференцию с любым участником или группой участников из

справочника «Группы и телефоны для конференции». Данный справочник формируется на службе через приложение АРМ «Администратора».

Диспетчеру на рабочий стол поступает звонок. С подъемом телефонной трубки автоматически на рабочем столе открывается карточка вызова. Пока абонент находится на связи с диспетчером, в карточке вызова доступна функция конференции и диспетчер может подключить к разговору другого абонента или группу абонентов в режиме конференции. Для этого в окне «Оповещение» необходимо перейти во вкладку «Конференция» и кнопкой «Соединить» напротив нужного контакта или группы из нескольких контактов выполнить соединение. После завершения разговора, участники конференции должны отключиться от разговора, при этом абонент и диспетчер ЕДДС продолжают находиться на связи. Далее диспетчер продолжает отработку поступившего вызова в стандартном режиме.

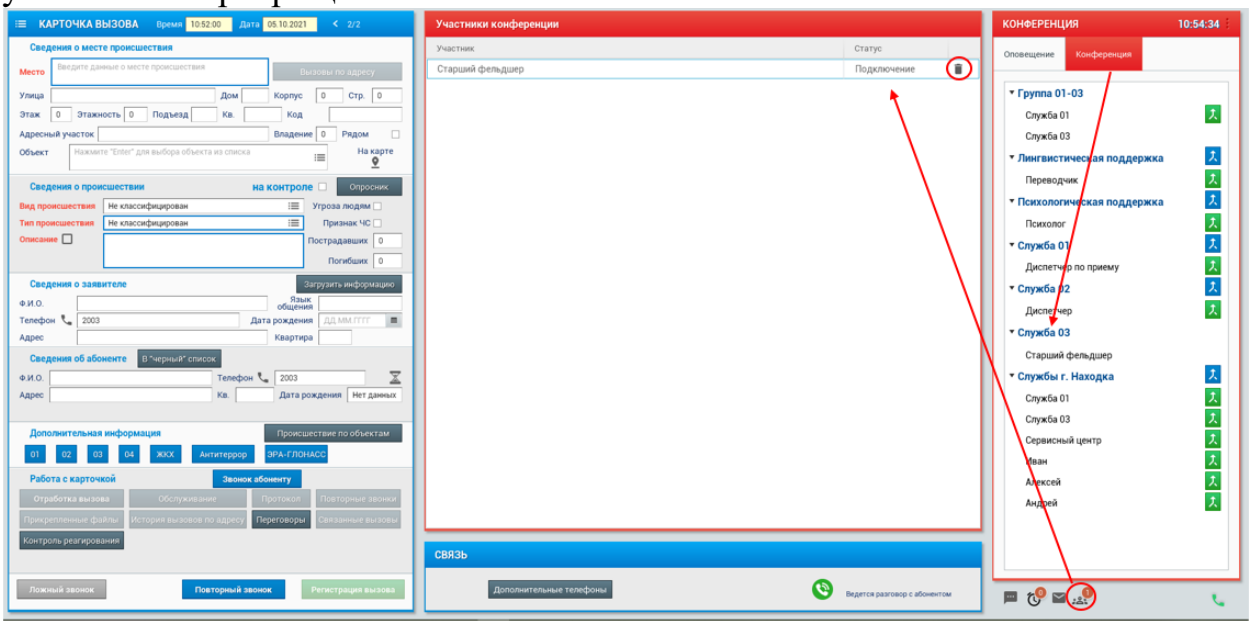


При использовании функции конференции при входящем или исходящем звонке есть возможность:

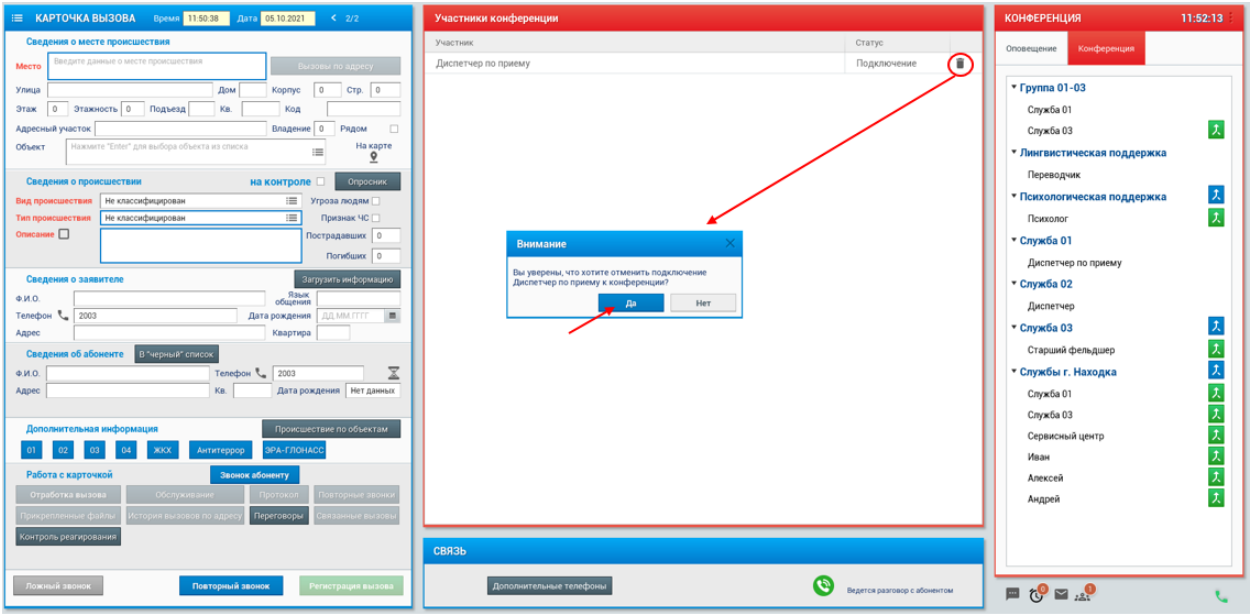
- отмены подключения участника к конференции
- удаления участника из конференции

При организации конференции (дозвона до участника) в области уведомлений будет отображаться индикатор текущего кол-ва участников конференции. При нажатии на индикатор откроется список участников с их состояниями и возможностью отключить (сбросить подключение). В колонке «Статус» отображается только «Подключение», если участник уже в конференции статус подключение пропадает. При отмене подключения или

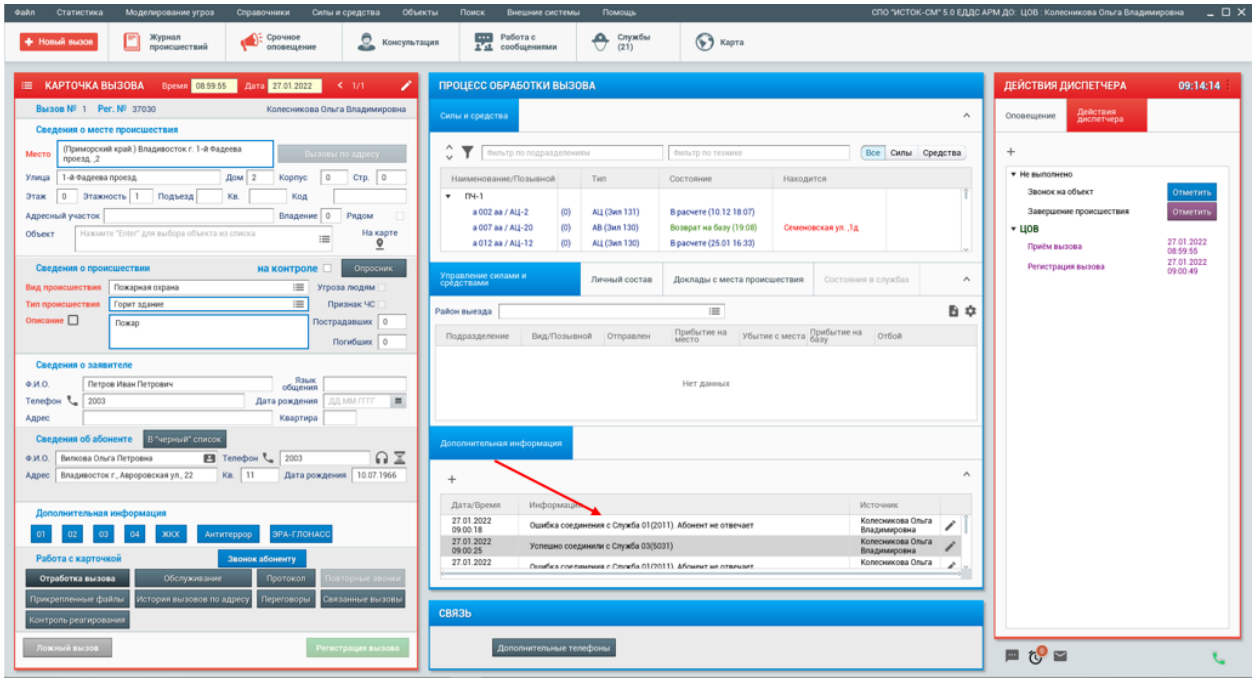
удалении участника из конференции с помощью кнопки «Удалить», участник пропадает из общего списка участников и дозвон или связь с участником прекращается.



При отмене подключения или удалении участника из конференции открывается окно подтверждения, в котором необходимо подтвердить свои действия.

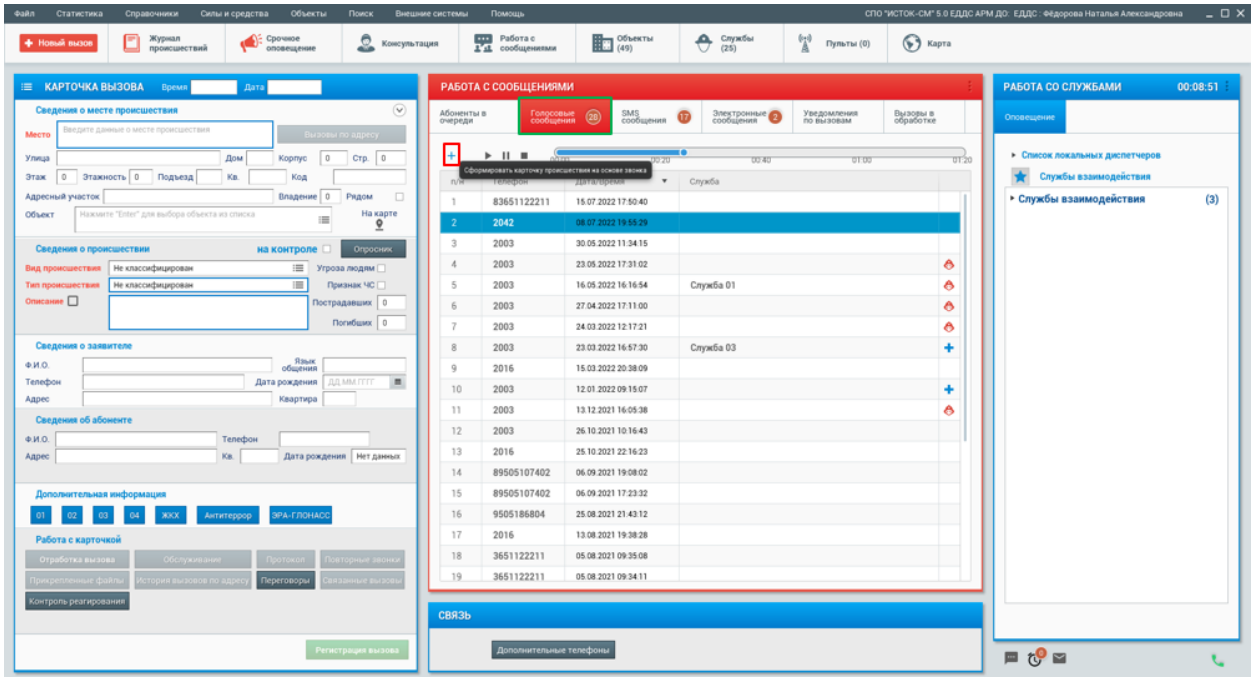


Все успешные и неуспешные конференции фиксируются в карточке в окне «Дополнительная информация». Конференции, созданные при входящем звонке, отображаются в карточке после регистрации.

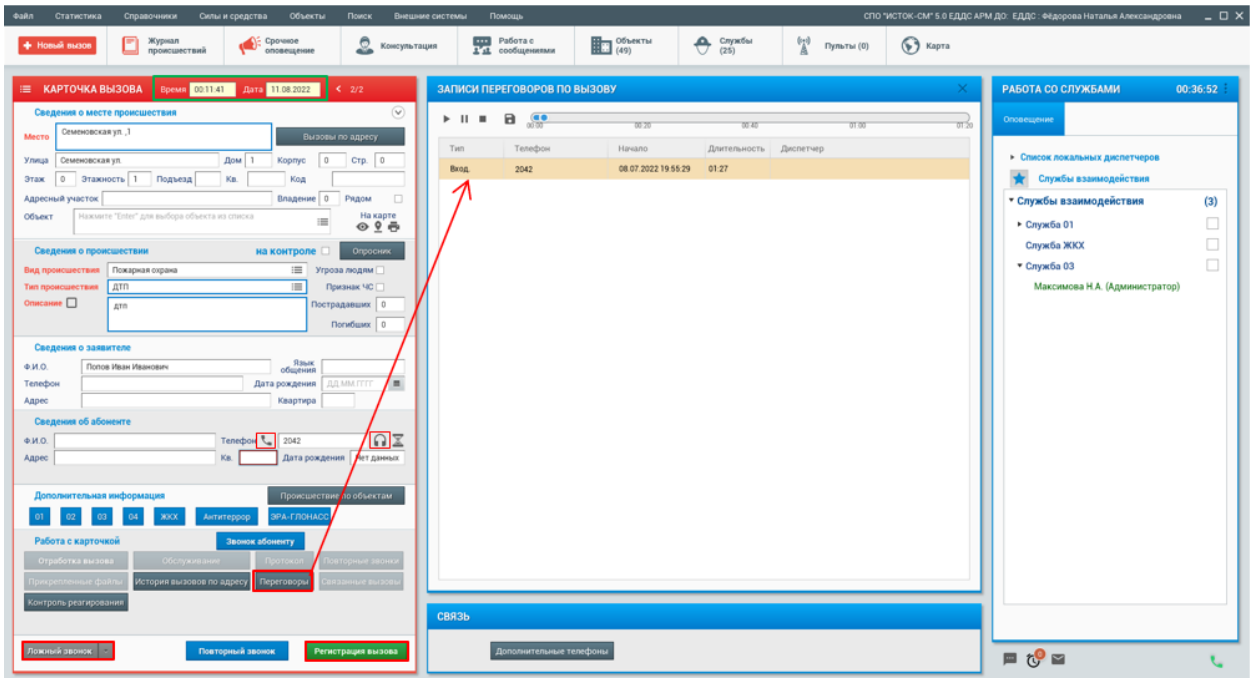


4.12. Отработка оставленного голосового сообщения.

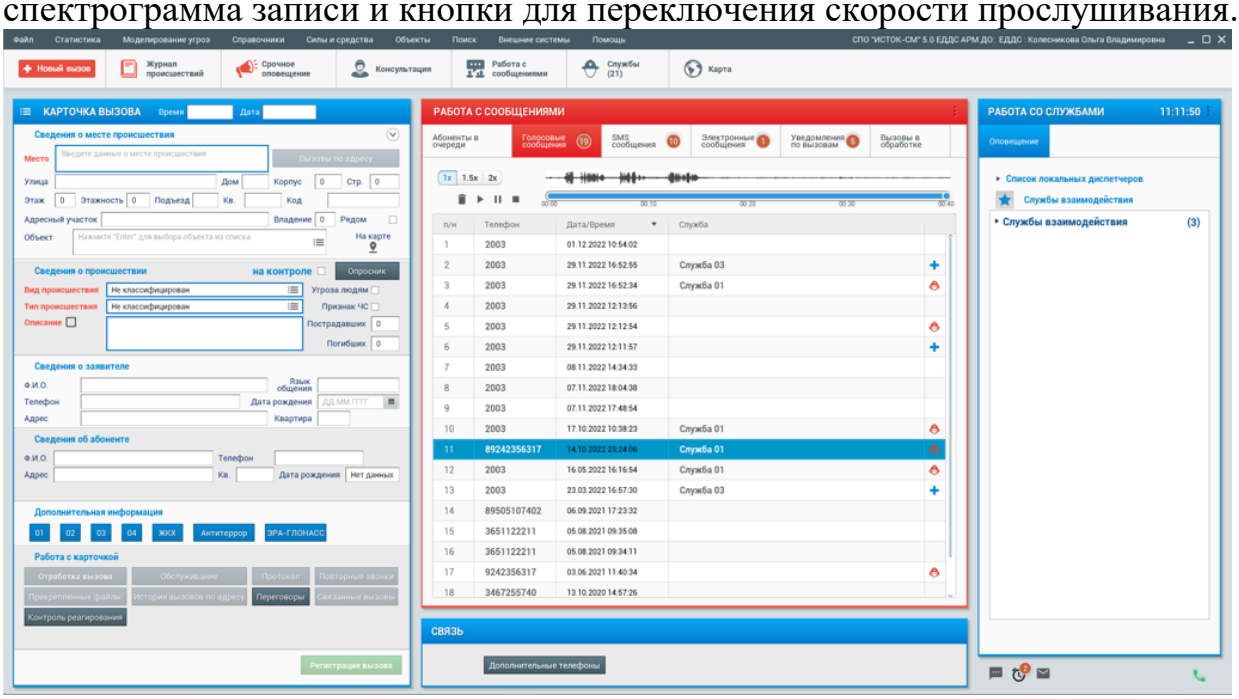
Все звонки, которые не были приняты диспетчером и в которых абонент оставил голосовое сообщение попадают на рабочий стол диспетчера в блок «Работа с сообщениями» во вкладку «Голосовые сообщения». Наличие голосовых сообщений сопровождается цветовым отображением количества. Для отработки сообщения диспетчер открывает окно «Голосовые сообщения», выделяет мышкой пропущенный звонок и кнопкой «Сформировать карточку происшествия на основе звонка» (иконка (+) в меню окна) открывает на рабочем столе новую карточку вызова, в которой автоматически фиксируется текущая дата/время приема вызова и переноситься телефонная запись голосового сообщения абонента. При этом из основного окна голосовых сообщений данная запись уходит. Далее, в сформированной карточке вызова диспетчер прослушивает телефонную запись (двойным кликом мыши по иконке «наушники» в окне «Сведения об абоненте»). При прослушивании голосового сообщения диспетчер определяет необходимость регистрации вызова и передачу информации в службы реагирования.



В этом случае на основе полученных данных по происшествию, диспетчер заполняет информационные поля карточки и осуществляет передачу информации в службу реагирования в стандартном режиме. При недостаточной информации о происшествии для осуществления регистрации вызова, диспетчер всегда может воспользоваться функцией «Звонок абоненту». В случае если в голосовом сообщении отсутствует информация о происшествии, диспетчер отрабатывает данную карточку вызова как «Ложный» звонок. Прослушать запись голосового сообщения диспетчер может как в основном окне «Голосовые сообщения» (двойным кликом мыши по сообщению), так и из сформированной карточки. Отработка данного сообщения в программе осуществляется только через формирование новой карточки вызова.



При прослушивании записи разговора есть возможность изменения скорости прослушивания до x1.5 и x2, в верхней части окна отображается спектрограмма записи и кнопки для переключения скорости прослушивания.

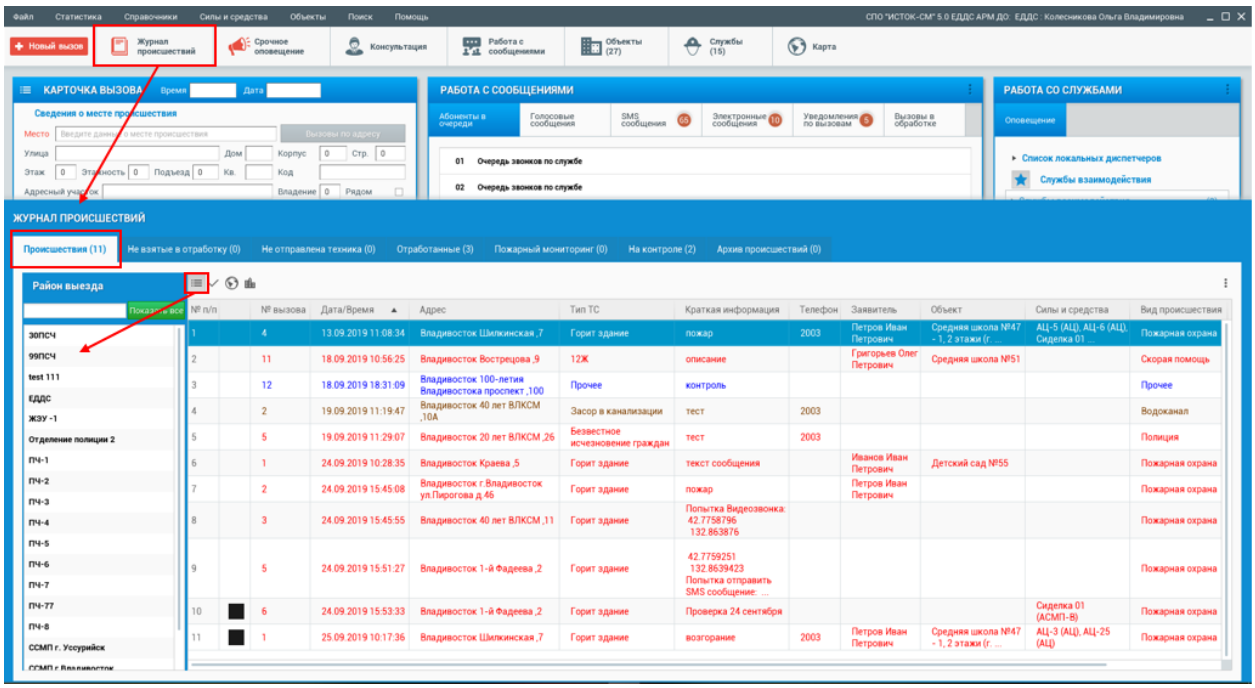


4.13. Журнал происшествий.

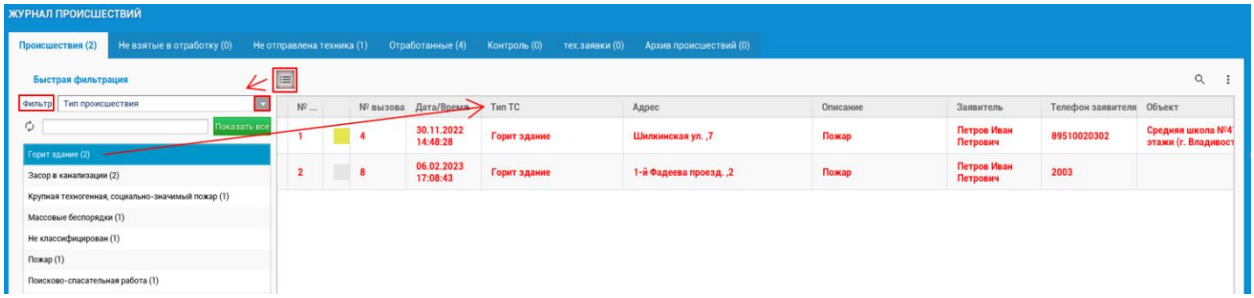
Журнал происшествий один из основных блоков рабочего стола диспетчера. В журнал происшествий попадают все зарегистрированные карточки вызова. Регистрация карточки вызова может быть, как в автоматическом, так и в ручном режиме. Автоматическая регистрация осуществляется по факту перевода звонка абонента или передаче заполненной

карточки вызова в службу реагирования через блок рабочего стола «Оповещение». Ручная регистрация осуществляется диспетчером с помощью кнопки «Регистрация» в карточке вызова. Открыть карточку из журнала можно двойным кликом мыши по происшествию или с помощью кнопок «enter» или «пробел».

Через пункт меню рабочего стола «Журнал происшествий» открывается и закрывается текущий журнал. Через блок настроек рабочего стола журнал можно вывести на дополнительный монитор. Кнопкой в левой части журнала открывается/закрывается окно для возможности фильтра общего списка происшествий, кнопка «Показать все» отображает общий список происшествий.

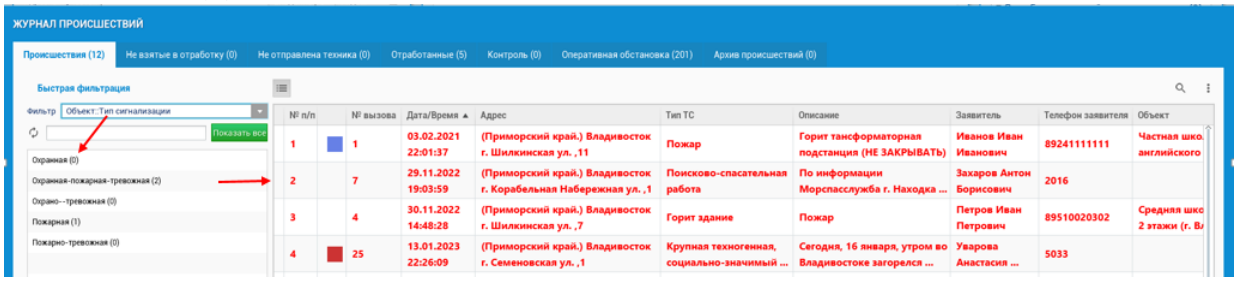


Во всех оперативных журналах происшествий (кроме журнала «Оперативная обстановка»). При открытии окна «Быстрая фильтрация», в окне «Фильтр» есть возможность выбрать необходимый фильтр, в списке значений фильтра автоматически отобразятся записи, по которым будут совпадения в текущем журнале происшествий. Для отображения нужной записи в журнале происшествия, требуется выделить запись в списке значений фильтра.

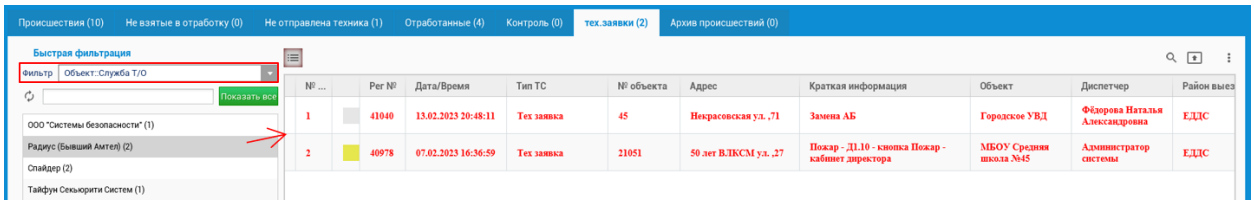


Примечание: если в журнале происшествий появится новая запись, по которой нет значений в фильтре, потребуется нажать на кнопку «Обновить» . По текущим значениям количество будет автоматически обновляться. Если было выбрано значение для фильтрации, то кнопка  «Быстрая фильтрация» будет выделена цветовой индикацией.

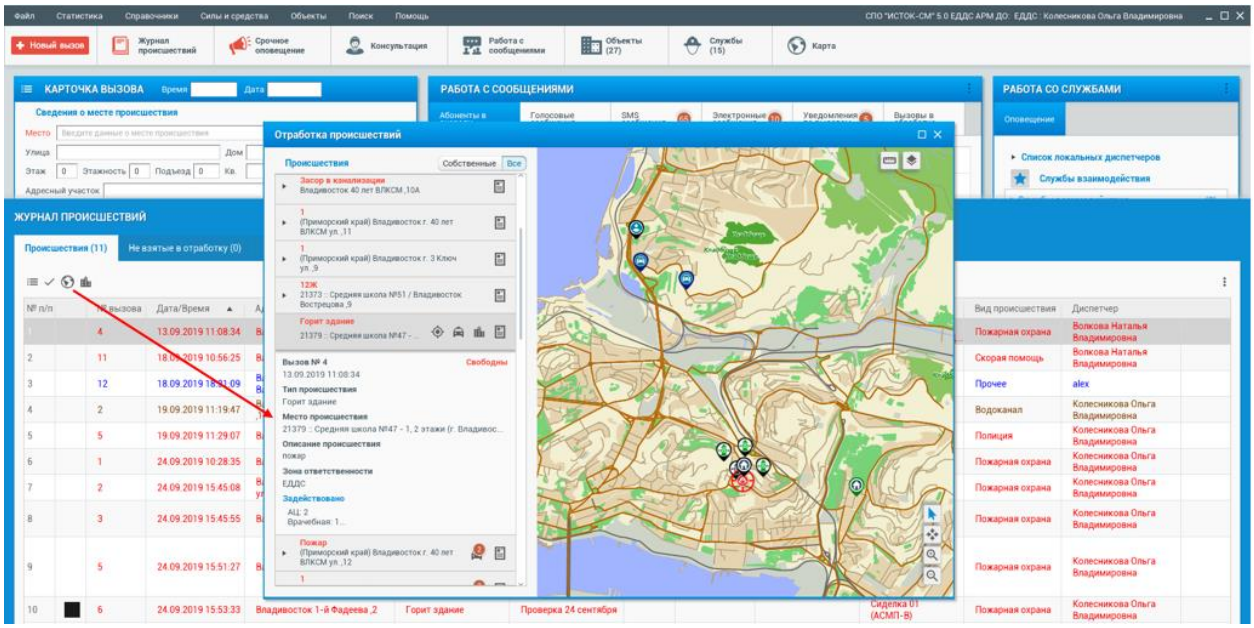
В случае, если общее количество значений в выбранном фильтре больше 10, то при выборе фильтра отображаться будут только те значения, которые задействованы в активных происшествиях. Если общее количество значений в фильтре меньше 10, то отображаться будут все варианты значений фильтра. У значений, по которым нет активных происшествий будет отображаться количество (0).



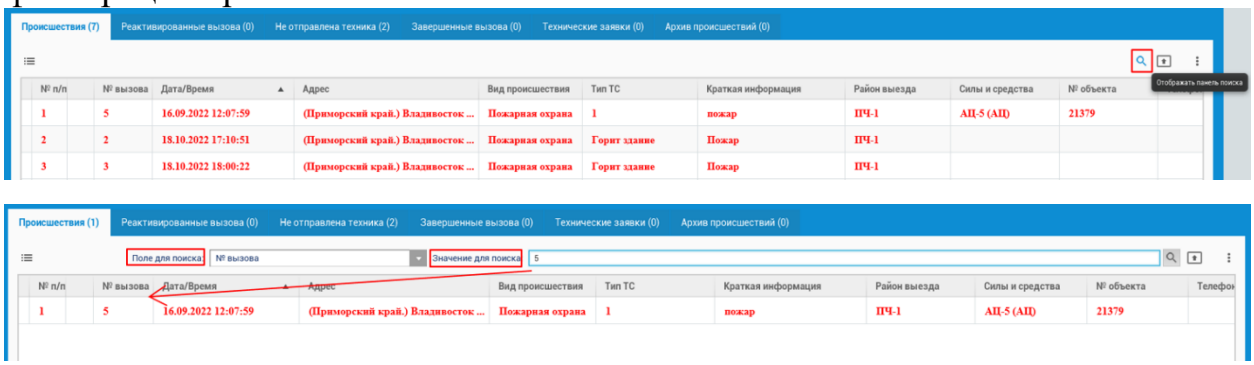
В программу добавлена системная настройка (скрытая), которая позволяет отображать в списке фильтров фильтры дополнительных полей объектов (только тех полей, значения которых берутся из справочников).



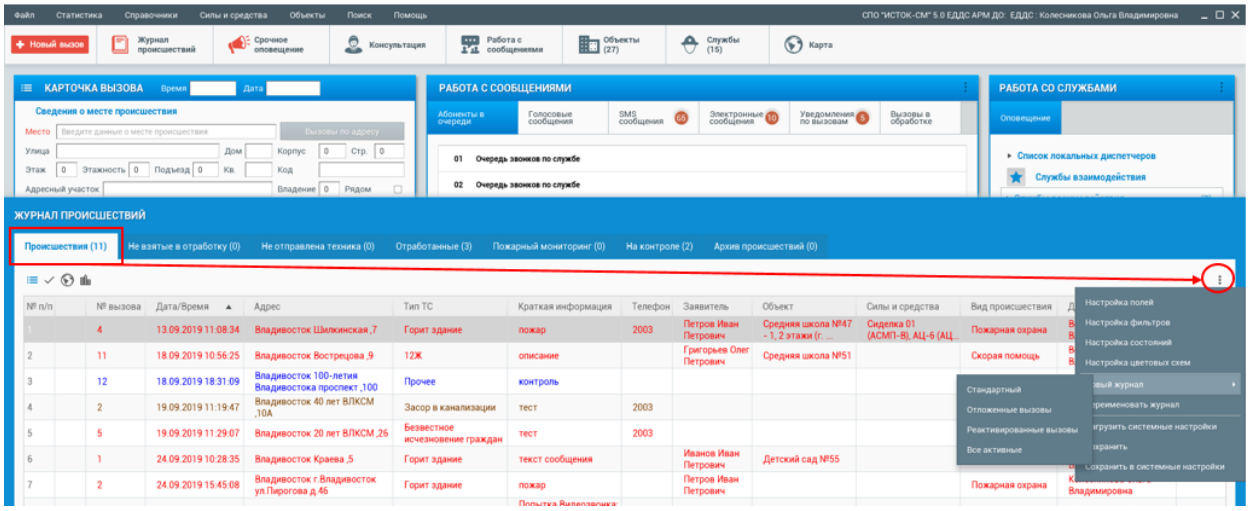
Выделив происшествие в журнале, в меню окна журнала появляются дополнительные функциональные возможности: кнопкой  можно открыть карточку данного происшествия, кнопкой  открывается карточка объекта (если происшествие зарегистрировано по объекту контроля), кнопкой  открывается окно отработки вызова в режиме карты.



Во всех журналах происшествий отображается кнопка «Поиск», при нажатии на которую отображается «Панель поиска» с выбором «Поля для поиска» и полем «Значение для поиска». Фильтрация активируется после нажатия на «Enter» в поле «Значение для поиска». При скрытии панели поиска фильтрация происшествий отключается.

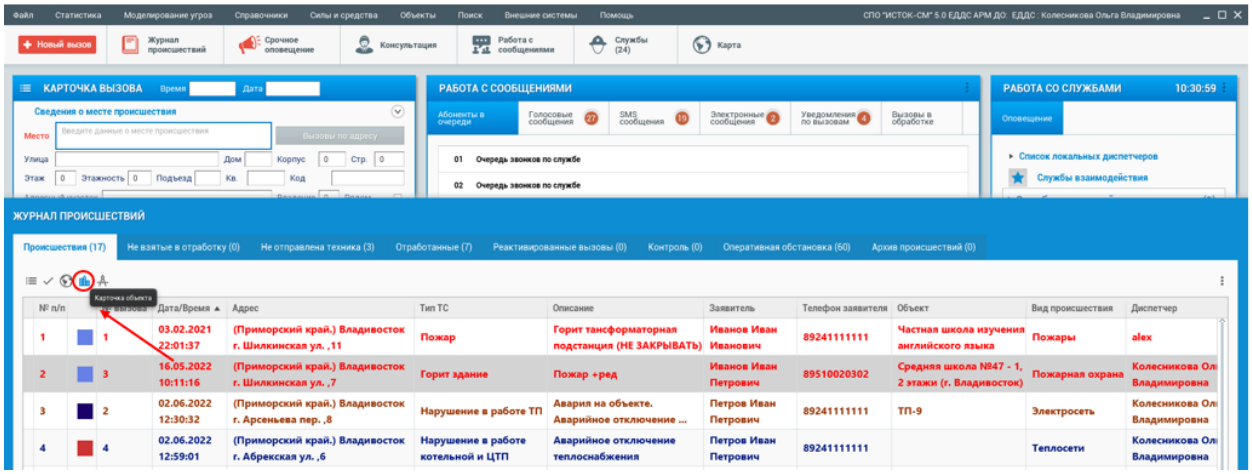


Основные вкладки журнала — это «Основной журнал» (первая вкладка) и «Архив» (последняя вкладка), которые нельзя удалить. Остальные вкладки (журналы-фильтры) создаются/редактируются непосредственно на службе при настройках рабочего стола для пользователей, которые можно как добавлять, так и удалять. Настройки рабочего стола сохраняются под учетной записью пользователя, что позволяет настроить рабочий стол под конкретные задачи пользователя. Пользователь из группы администратора может сохранить выполненные настройки как системные, что бы другие пользователи могли их загрузить и сохранить под свои учетные записи.

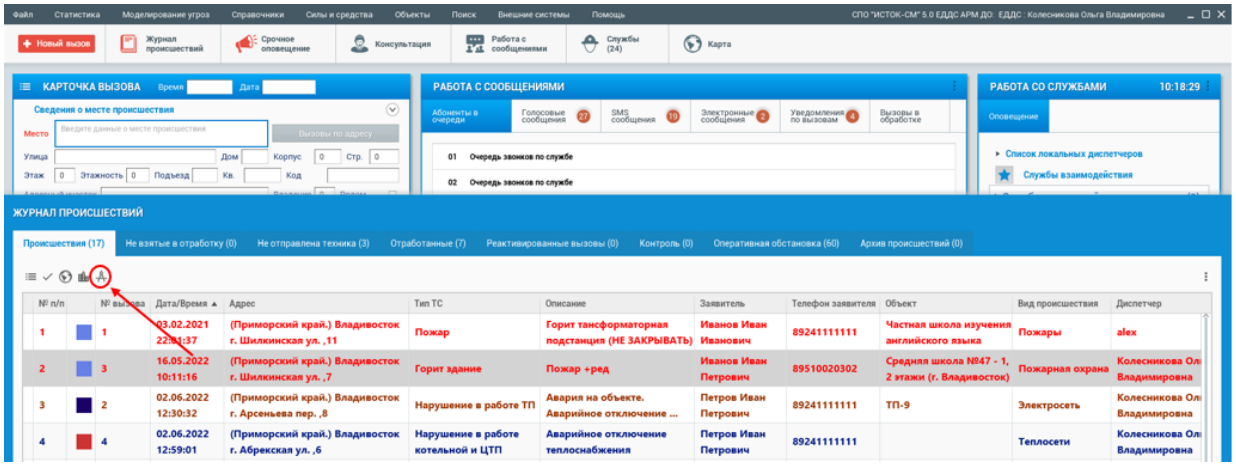


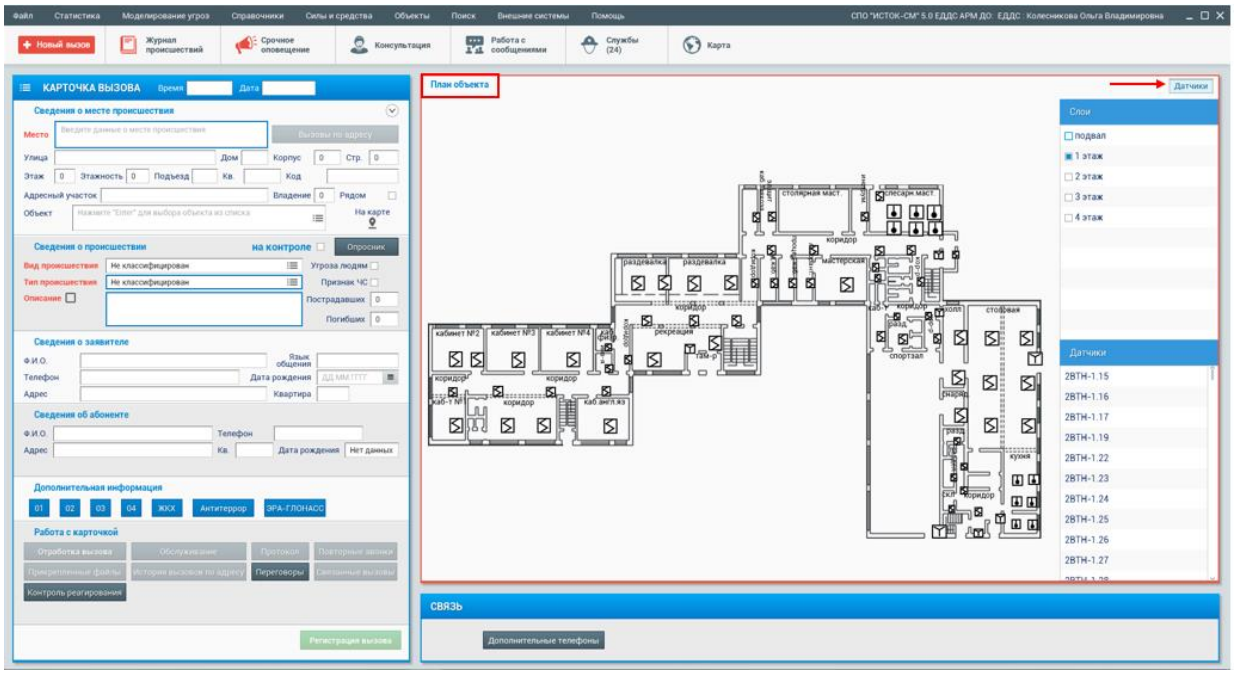
Меню окна настроек позволяет: создать новый журнал, переименовать наименование текущего журнала, удалить текущий журнал, настроить соответствующий фильтр происшествий для журнала. Настройка полей - позволяет выбрать необходимые информационные поля для журнала. Очередность расположения информационных полей в журнале настраивается путем перетаскивания их мышкой в нужном направлении. После создания или редактирования журнала необходимо использовать функцию «Сохранить» в меню настроек. У пользователя из группы «Администратора» есть возможность сохранить все настройки журналов как системные, для этого необходимо использовать в окне настроек функцию «Сохранить в системные настройки». У пользователей не из группы «Администратора» есть возможность применить в своем журнале происшествий системные настройки, для этого необходимо использовать в окне настроек функцию «Применить системные настройки».

Если происшествие, зарегистрировано по объекту контроля, то через меню журнала происшествий можно открыть информационную карточку объекта. При выборе происшествия в журнале в меню журнала появляется кнопка «Карточка объекта».



При выборе происшествия в журнале в случае, если это происшествие по объекту от системы мониторинга (т.е. при наличии кода события), у которого есть план, то пользователю в меню журнала происшествий отобразится кнопка просмотра плана объекта. При нажатии на кнопку на рабочем столе отобразится план объекта. Если к коду сигнала происшествия привязаны зоны или датчики, то они будут выделены тревожными на плане, в противном случае все зоны и датчики будут в не тревожном состоянии. Данная возможность позволяет посмотреть где находится датчик, который сработал.





4.13.1. Контроль службами ЦОВ/ЕДДС за отработкой происшествий службами реагирования.

В режиме рабочего стола ЦОВ/ЕДДС в журнале происшествий используются дополнительные вкладки/журналы с фильтрами основных этапов отработки происшествия на службах реагирования, это помогает диспетчеру осуществлять контроль над оперативным реагированием на полученное происшествие службами реагирования, а также своевременно отрабатывать происшествия своего журнала.

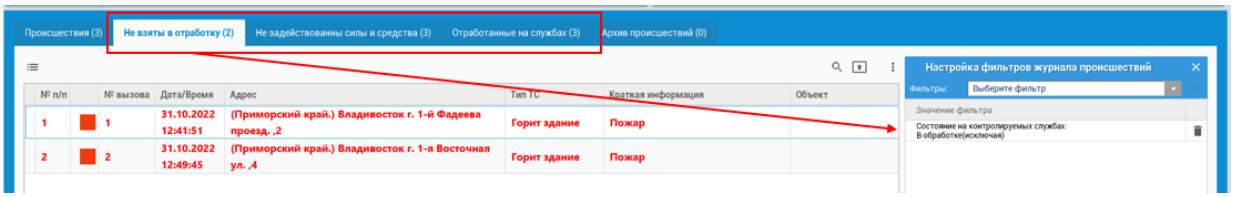
Для контроля необходимо в журнале происшествий создать нужные журналы/фильтры.

Журнал **«Не взято в отработку»** – журнал отображает список происшествий, переданных с ЦОВ/ЕДДС на службы реагирования, но на службе еще не взятых в отработку. В случае, если с ЕДДС была передана карточка происшествия на службу реагирования, но на службе ее еще не открыли в своем журнале происшествий. Или если с ЕДДС был переведен звонок абонента на службу, но диспетчер службы еще не отработал открывшуюся на рабочем столе карточку вызова. Используя информацию данной вкладки, диспетчер может контролировать своевременность взятия происшествия в отработку на службах.

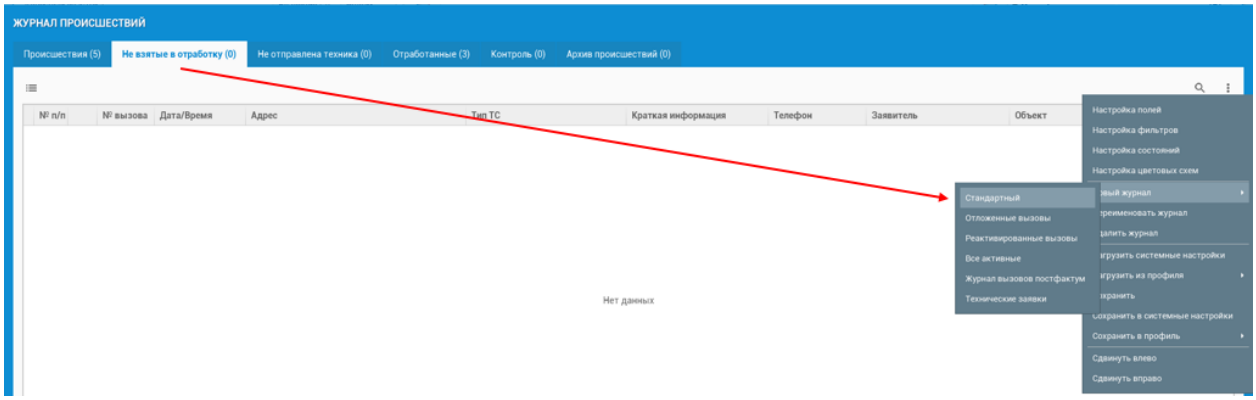
Журнал **«Не задействованы силы и средства»** – отображает происшествия, переданные с ЦОВ/ЕДДС на службы реагирования и по которым еще не задействованы силы и средства для реагирования.

Журнал **«Завершенные на службах»** – отображает список происшествий, переданных с ЦОВ/ЕДДС на службы реагирования, и отработка которых на службах завершена (выполнено завершение в карточке происшествия). Используя информацию данной вкладки, диспетчер может своевременно завершать свои карточки происшествия, отработанные на службах реагирования и отправлять их в архив, тем самым своевременно очищать свой журнал.

В настройках фильтров журнала происшествий есть отдельный тип фильтра – «Состояние в контролируемых службах». Данный фильтр будет проверять состояние только на тех службах, которые текущая служба должна контролировать, т.е. текущая служба получила происшествие для контроля в рамках настройки логики ЦОВ (ЦОВ передал карточку происшествия на службы ДДС для реагирования и на службу ЕДДС для контроля). В этом случае, при настройке журналов контроля на службе ЕДДС необходимо использовать фильтр «Состояние на контролируемых службах». Если журналы для контроля настраиваются на службе ЦОВ (служба инициатор передачи карточки происшествия), тогда используется фильтр "Состояние на службах».



Для создания журналов контроля на службах ЦОВ/ЕДДС необходимо через блок настроек добавить «Стандартные» журналы, внести наименование журналов и затем использовать для них фильтр «Состояние на службах» (на службах ЦОВ) или «Состояние на контролируемых службах» (на службах ЕДДС), включая или исключая возможные параметры контроля: вариант «В отработке» – силы и средства задействованы; вариант «Завершено» – в карточке выполнено завершение происшествия; вариант «Не отправлено» – карточка не отправлена в службу; вариант «Открыто» – карточка взята в отработку на службе; вариант «Отправлено» – карточка отправлена на службу (действия диспетчера); вариант «Получено» – информация доставлена на АРМ диспетчера службы (запись в окне доп. информации).

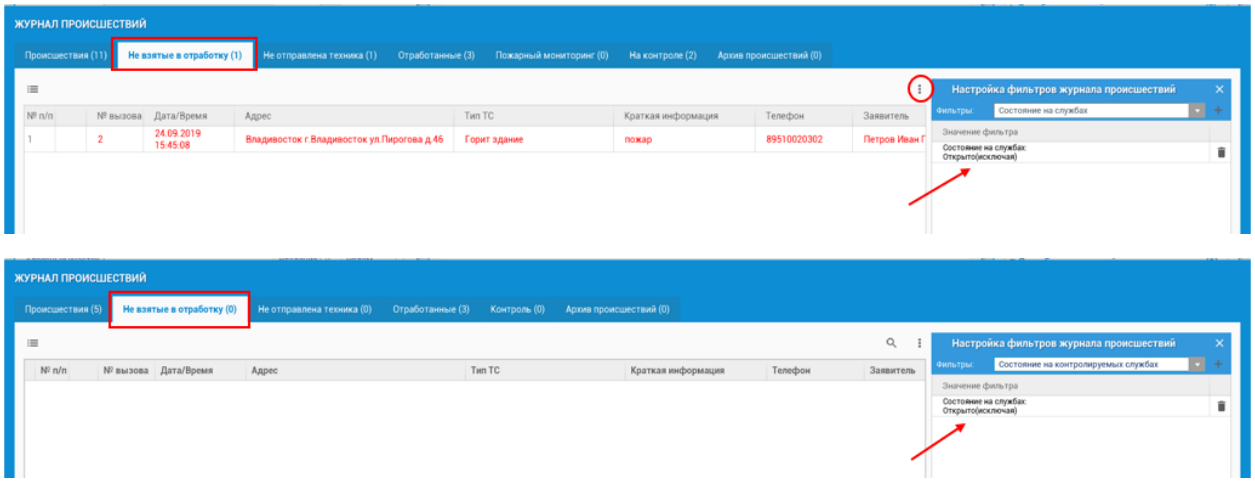


Стандартные журналы контроля и их фильтры:

Для журнала **«Не взятые в отработку»** необходимо выбрать фильтр «Состояние на службах» или «Состояние на контролируемых службах» (в зависимости от источника передачи происшествий на службы) и выставить исключающее значение для варианта «Открыто».

Для журнала **«Не задействованы силы и средства»** необходимо выбрать фильтр «Состояние на службах» или «Состояние на контролируемых службах» и выставить исключающее значение «Задействованы силы и средства».

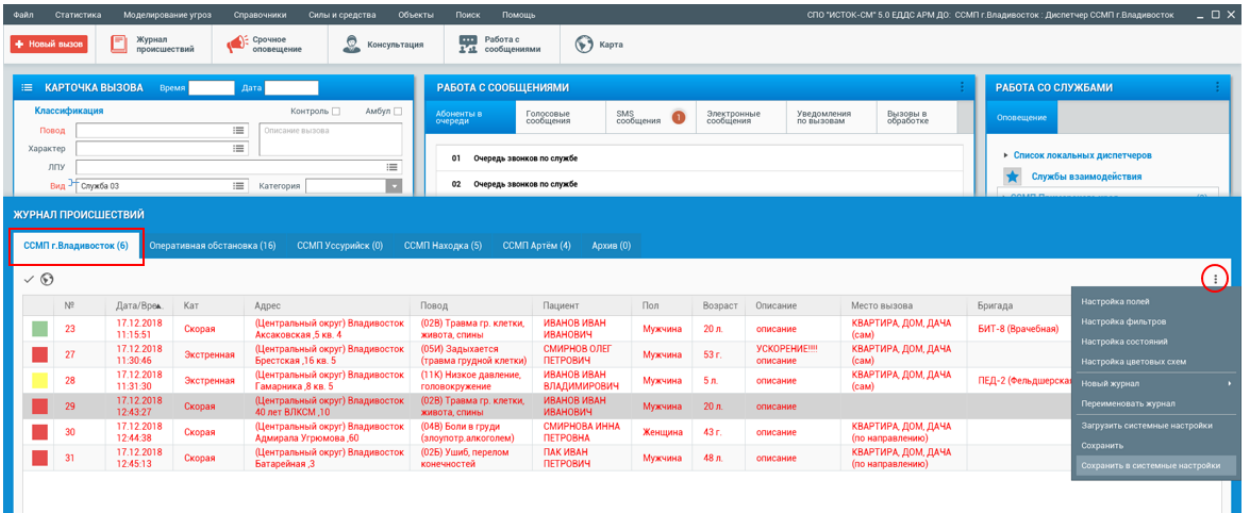
Для журнала **«Завершенные на службах»** необходимо выбрать фильтр «Состояние на службах» или «Состояние на контролируемых службах» и выставить включающее значение «Завершено».



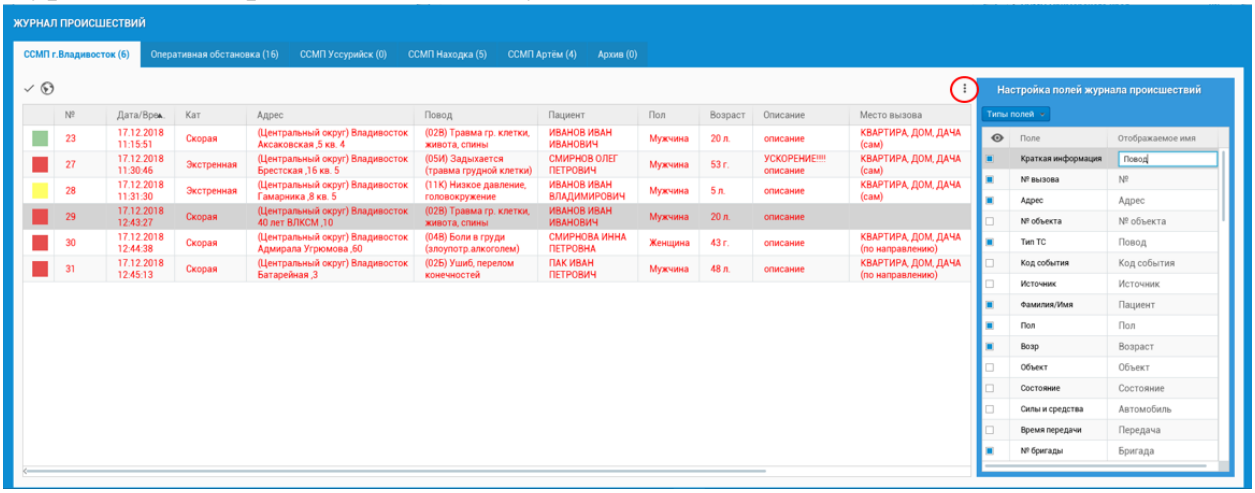
4.13.2. Блок настроек журнала происшествий.

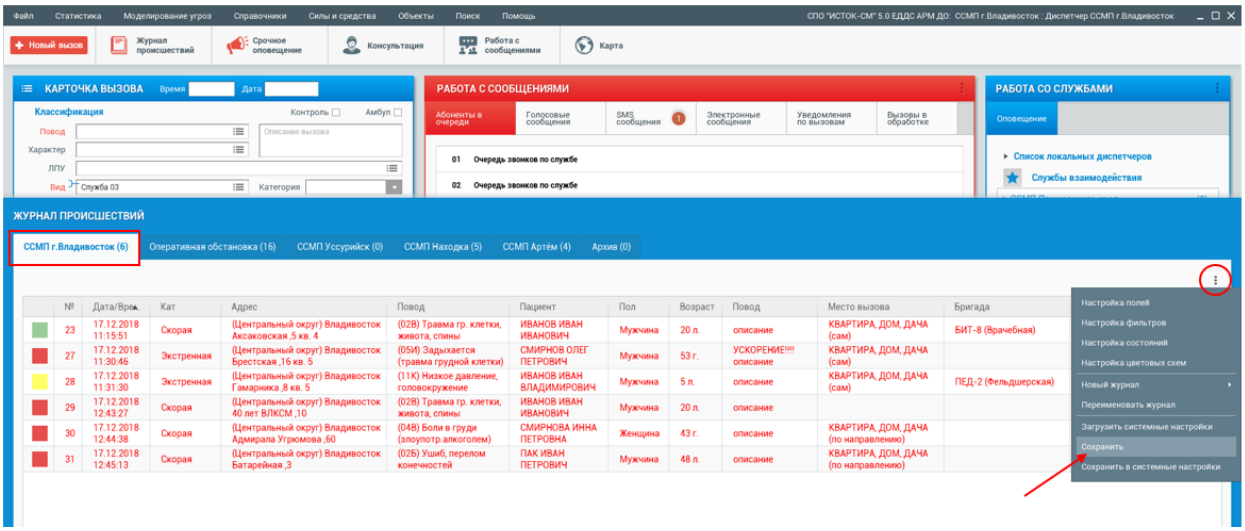
Блок настроек журнала находиться в правой/верхней части окна «Журнал происшествий».

Для каждой вкладки журнала используются свои настройки полей, фильтров, состояний и цветовых схем. Кнопкой  закрываются открытые окна настроек.

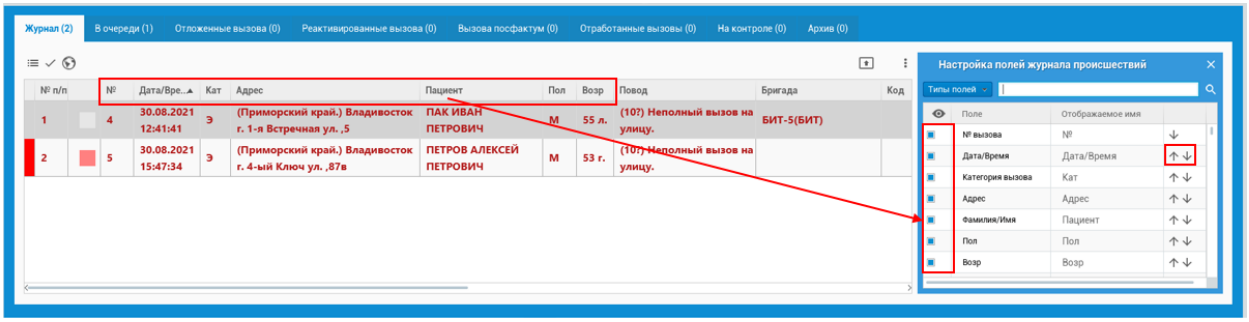


Настройка полей – данная настройка позволяет выбрать информационные поля (столбцы журнала), которые будут отображаться в данном журнале вызовов. В окне отображаемое имя можно изменить наименование поля, для этого двойным кликом мыши активировать поле, внести нужное наименование и клавишей «enter» применить вариант в поле. После выбора перечня полей необходимо расположить их в журнале в нужном порядке путем перетягивания их мышкой в нужное место и раздвигая /сдвигая ширину столбцов. Через меню окна настроек «Сохранить» выполнить сохранение выполненной настройки информационных полей для данного журнала. Сортировка информации внутри каждого столбца осуществляется кликом мыши по наименованию информационного поля журнала. Например, сортировка вызовов по полю «Дата/Время» позволяет располагать вызова в журнале по возрастанию или по убыванию.

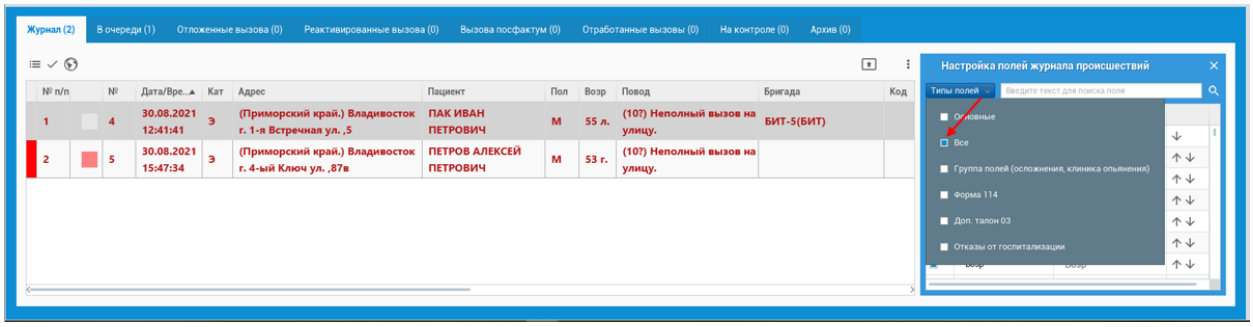




В настройках полей есть возможность перемещения полей соответствующими кнопками (стрелки «вверх» - «вниз»). Список полей в настройках отсортирован согласно порядку их расположения в журнале.



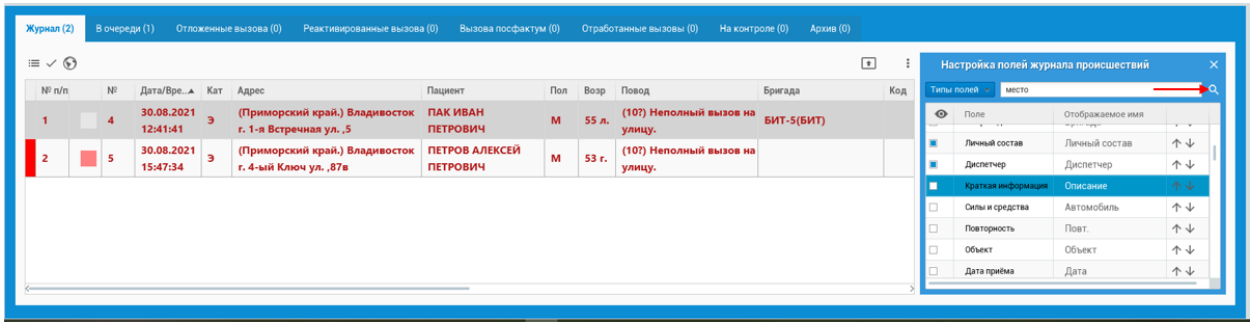
При выборе «Типа полей» есть пункт "Все" для отображения полей всех типов (основных и дополнительных) в порядке их отображения в журнале происшествий.



Поле поиск работает по принципу перехода к искомому полю:

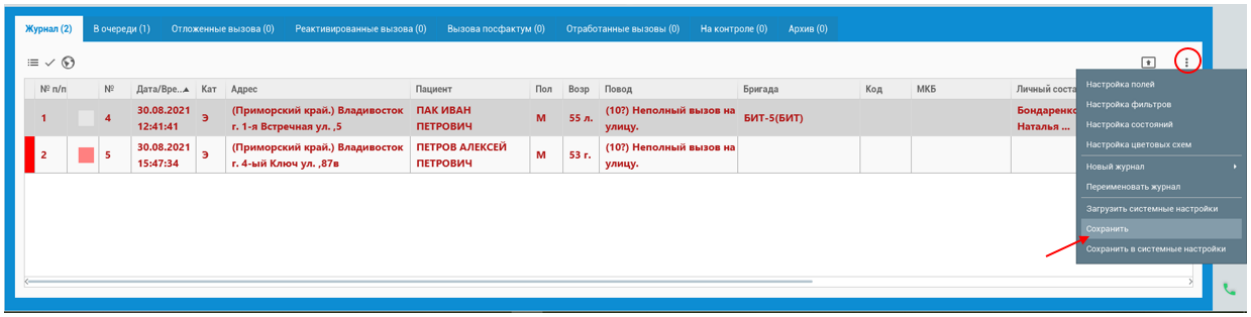
- осуществляется с выделенной позиции в списке;
- при каждом следующем нажатии на поиск (или нажатии на Enter в поле поиска) записи ищутся дальше по списку;

- для осуществления поиска с начала списка, необходимо выбрать первый элемент в списке.



При изменении порядка полей в списке - в журнале список полей меняется сразу. При изменении порядка полей в журнале происшествий список полей в настройке автоматически не сортируется - необходимо переоткрывать окно настройки. После установки требуемого порядка полей необходимо сохранять журнал.

Есть возможность изменения порядка полей при нажатии кнопок **shift+Вверх/shift+Вниз.**



В «Журнале происшествий» в поле «Адрес происшествия» административный район отображается исходя из привязки города к району на локальной службе.

В карточках, полученных от другой службы - административный район будет отображаться как на **передающей службе** только в том случае, если в адресе происшествия:

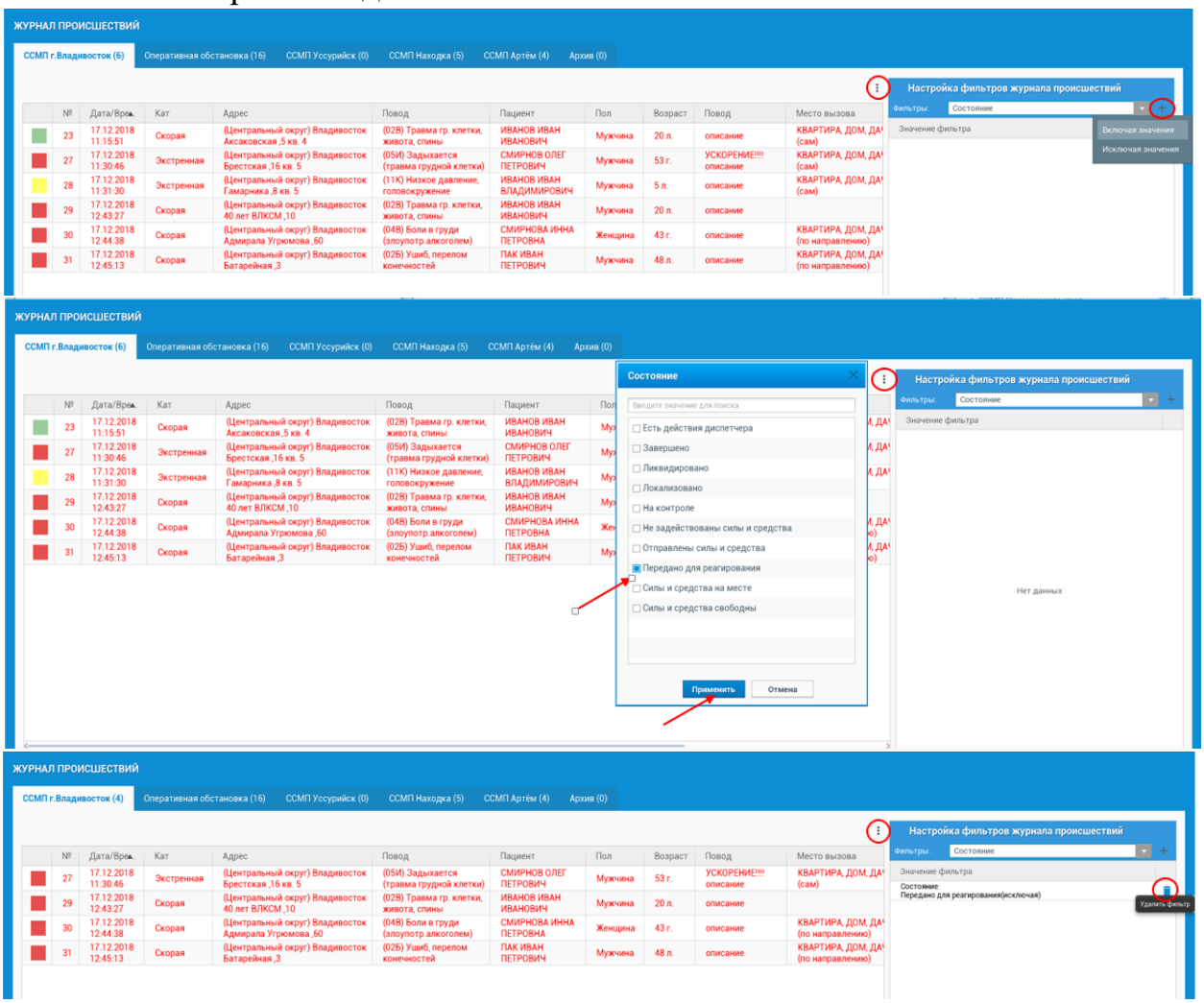
- не введён город со стороны службы;

- город введён, но не входит в состав адресного классификатора текущей службы;

- адрес введён произвольно.

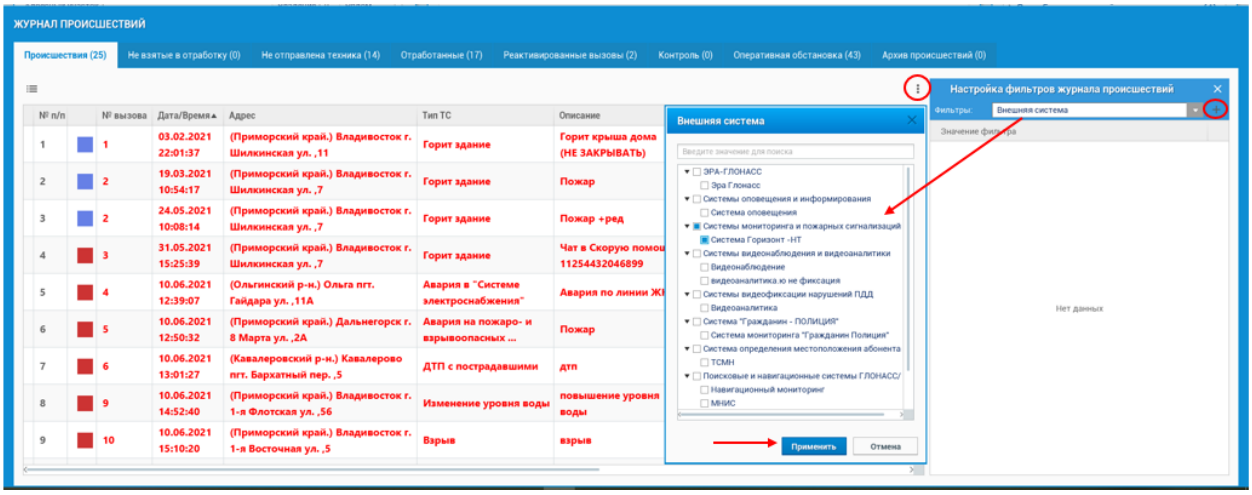
В остальных случаях, район будет отображаться исходя из привязки города к району на локальной службе.

Настройка фильтров – позволяет задать необходимый фильтр для вызовов созданного журнала. Для этого необходимо в поле «Фильтры» выбрать тип фильтра, затем кнопкой «+» задать включающее или исключающее значение и в открывшемся окне выбрать нужное значение. Кнопкой «Применить» выполнить сохранение действий.

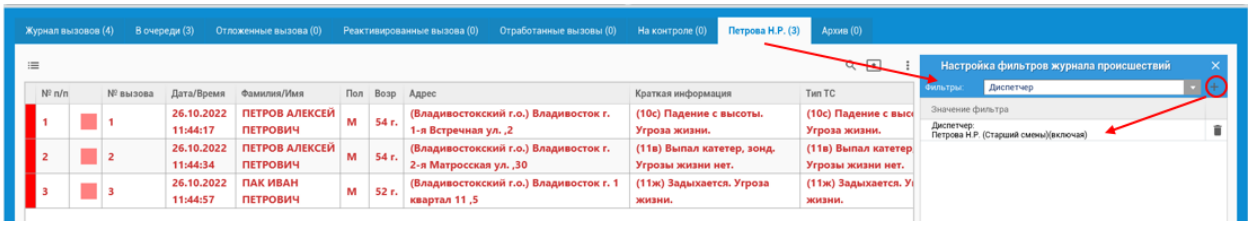


Кнопка «Удалить фильтр» позволяет выполнить удаление созданного фильтра. Для одного «Типа» фильтра может быть выбрано несколько значений. Для типа фильтра «Состояние» при выборе нескольких значений применяется условие их выполнения относительно друг другу «и». Для всех остальных типов фильтра и выборе для них нескольких значений используется условие «или». Через меню окна настроек «Сохранить» выполнить сохранение выполненной настройки фильтров для данного журнала.

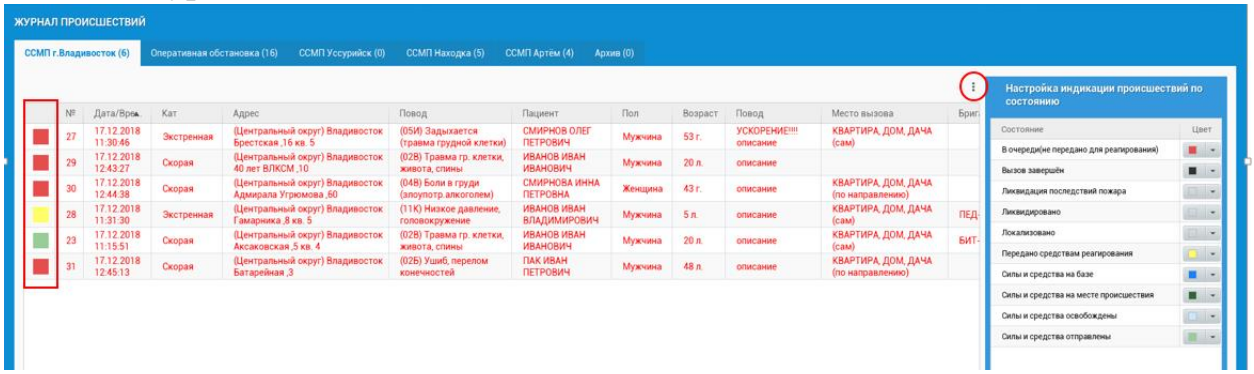
Фильтр «Внешняя система» позволяет настраивать для журнала попадание/исключение происшествий с определенных внешних систем.



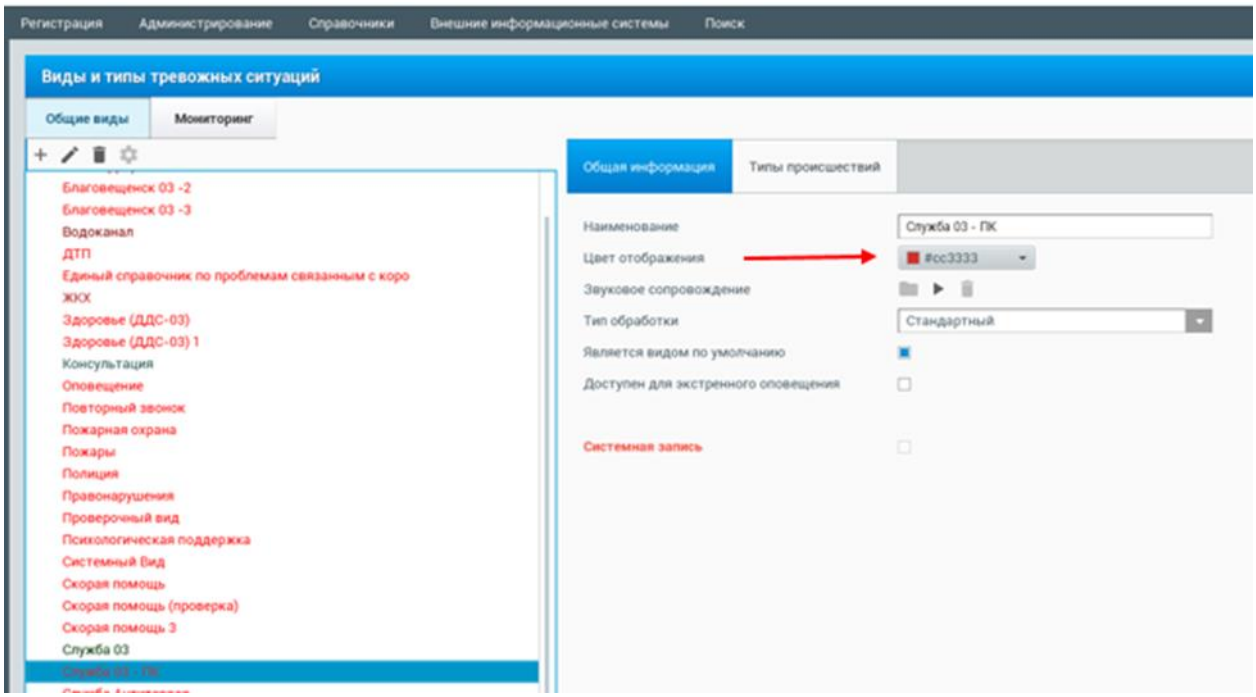
В списке фильтров есть фильтр «Диспетчер», который позволяет фильтровать происшествия, зарегистрированные выбранным в фильтре пользователем.



Настройка состояний – настройка боковой индикации вызовов в журнале по текущему состоянию их отработки. В данном окне необходимо выбрать необходимый цвет для нужного состояния. Через меню окна настроек «Сохранить» выполнить сохранение выполненной настройки индикации для данного журнала.

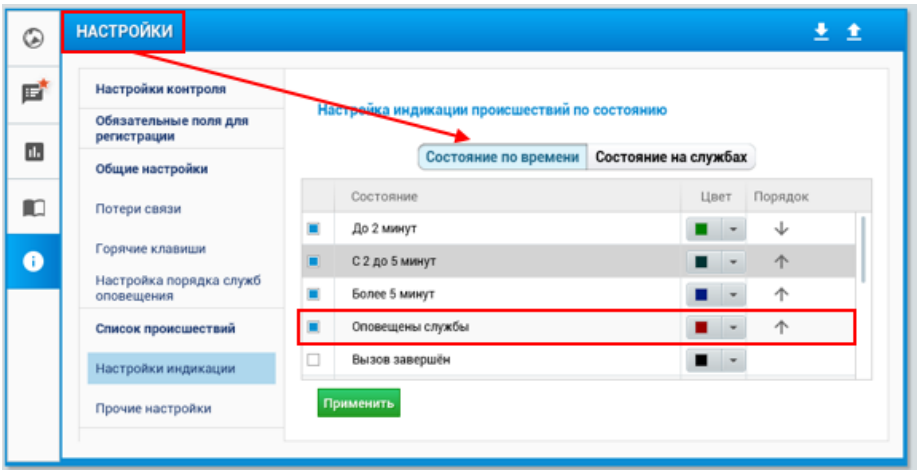


Настройка цветовых схем журнала – данная настройка позволяет выбрать любой вариант цветового сопровождения происшествий (цвет текста) в журнале. Если для настраиваемого журнала не выбрана не одна из предложенных цветовых схем, то цвет вызовов журнала будет соответствовать исходным настройкам цвета общего «Вида» для справочника, используемого на службе «По умолчанию». Настройка цвета общего «Вида» осуществляется через приложение АРМ Администратора пункт меню «Справочники – Виды и типы тревожных ситуаций».



Цвет в зависимости от состояния вызова и временных характеристик – данная цветовая схема настраивается через блок настроек рабочего стола «Настройки индикации – Состояние по времени», где определяется необходимый цвет для необходимого состояния вызова.

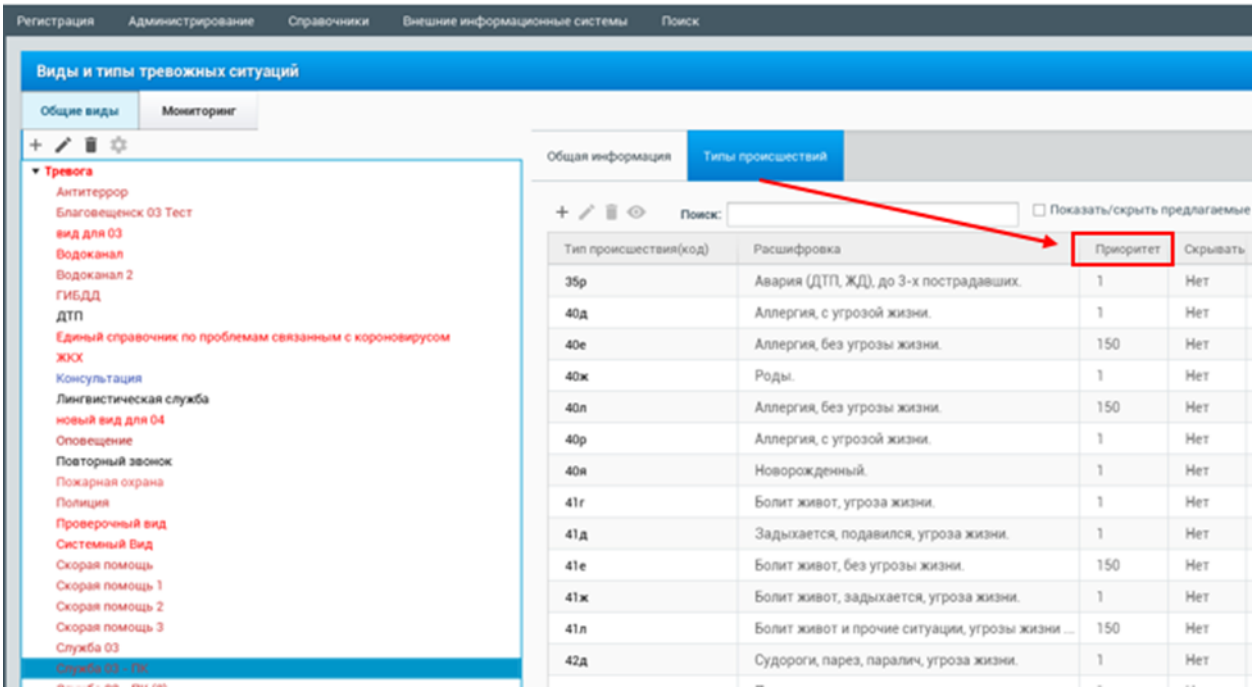
Примечание: При использовании цветовой схемы журнала происшествий «Цвет в зависимости от состояния и временных характеристик» (настройка цветовой схемы осуществляется через пункт меню «Настройки – Настройки индикации – Состояние по времени»), при получении карточки от другой службы на локальной службе игнорируется состояние «Оповещены службы». При дальнейшей передаче данной карточки с локальной службы на другую службу, состояние будет срабатывать согласно настройке.

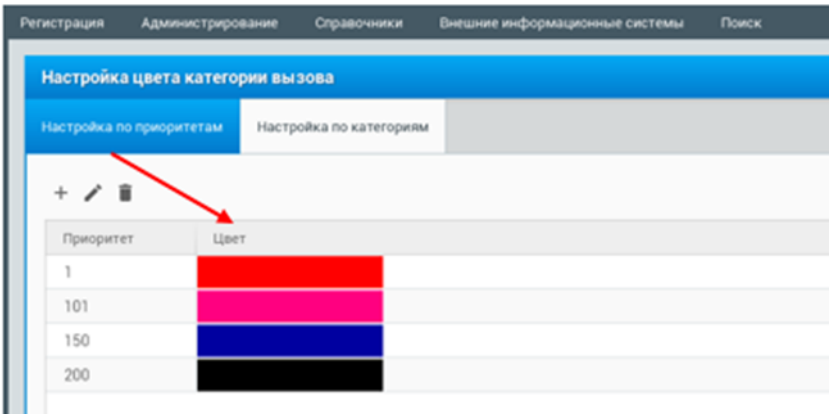




Цвет в зависимости от состояния на службе - данная цветовая схема настраивается через блок настроек рабочего стола «Настройки индикации – Состояние на службах», где определяется необходимый цвет для необходимого состояния вызова.

Цвет в зависимости от приоритета типа происшествия – приоритет для типов задается также через АРМ Администратора пункт меню «Справочники - Виды и типы тревожных ситуаций». Цвет для данных приоритетов определяется через пункт меню «Справочники – Настройка цвета категории вызова – Настройка по приоритетам».





Выбрав необходимую цветовую схему для вызовов данного журнала необходимо через общее меню окна настроек «Сохранить» выполнить сохранение настройки.

Новый журнал – при добавлении нового журнала для отложенных вызовов, реактивированных и активов необходимо выбирать соответствующий тип журнала, в остальных случаях необходимо выбирать стандартный тип журнала. Тип «Все активные» используется для создания журнала по вызовам служб участников рабочей области, транслирующих свои события текущей службе.

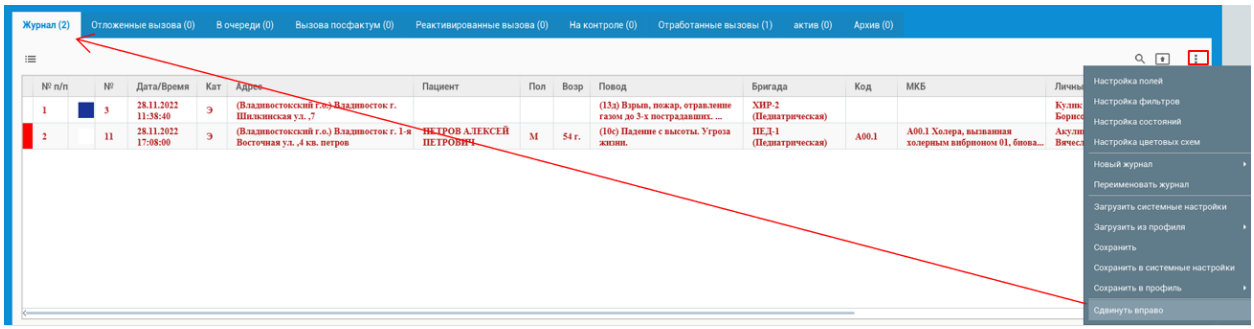
Для создания нового журнала необходимо через общий пункт меню настроек выбрать вариант «Новый журнал – Стандартный», в открывшемся окне внести наименование журнала и кнопкой «Применить» выполнить сохранение. Новый журнал появиться как новая вкладка в окне общего журнала. Далее, необходимо перейти в данную вкладку и выполнить настройки, описанные выше необходимые для данного журнала.



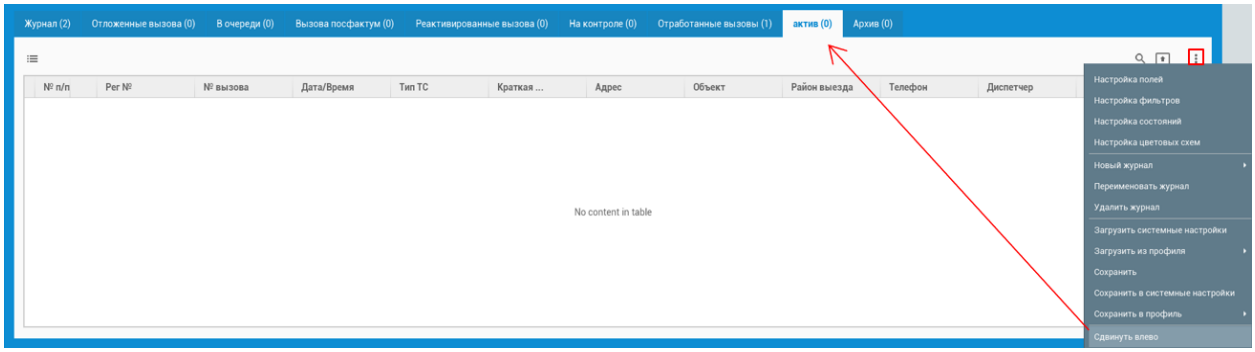
Смена позиций вкладок журнала происшествий – в окне настроек есть возможность менять местами вкладки журналов происшествий. В каждом журнале происшествий в меню его настроек есть пункты меню "Сдвинуть влево" и "Сдвинуть вправо".

Примечание:

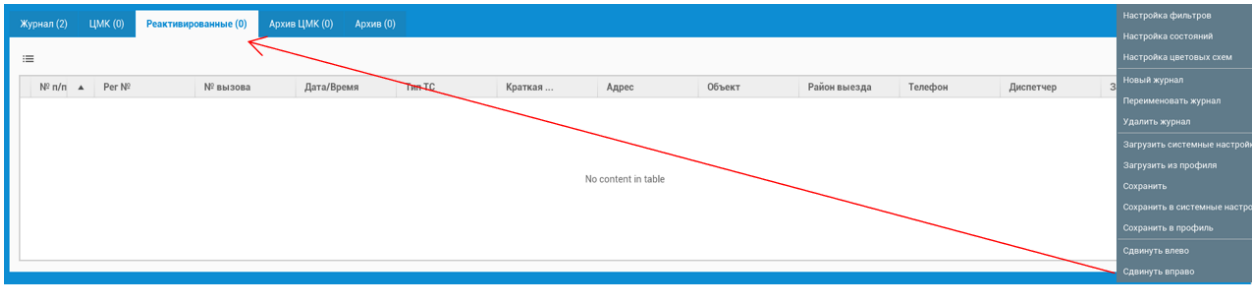
- если журнал происшествий первый в списке, то сдвинуть влево его нельзя;

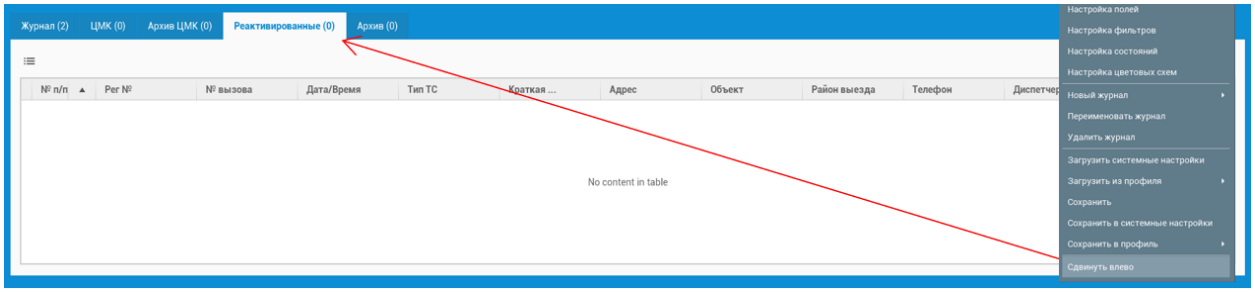


- если журнал происшествий последний перед архивом, то сдвинуть его вправо нельзя;

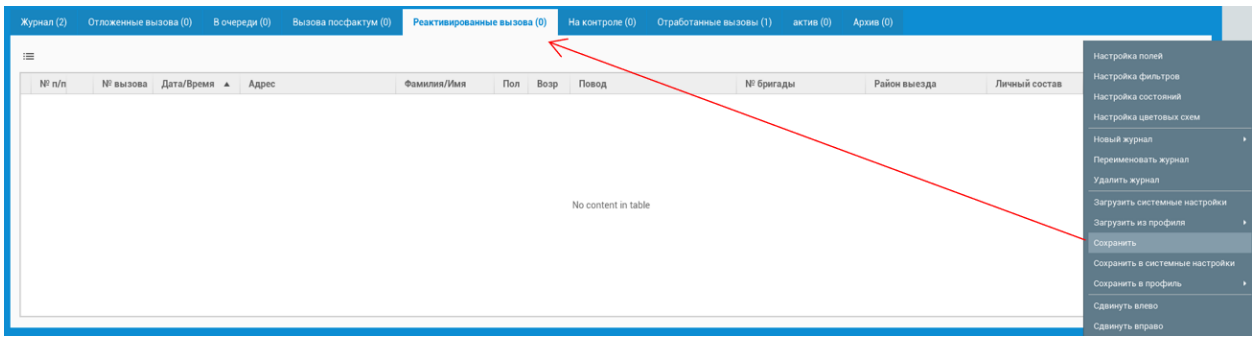


- архив происшествий сдвигать в другое место нельзя. Если добавлен архив ЦМК, то прочие журналы можно двигать за него (то есть он автоматически будет сдвигаться);





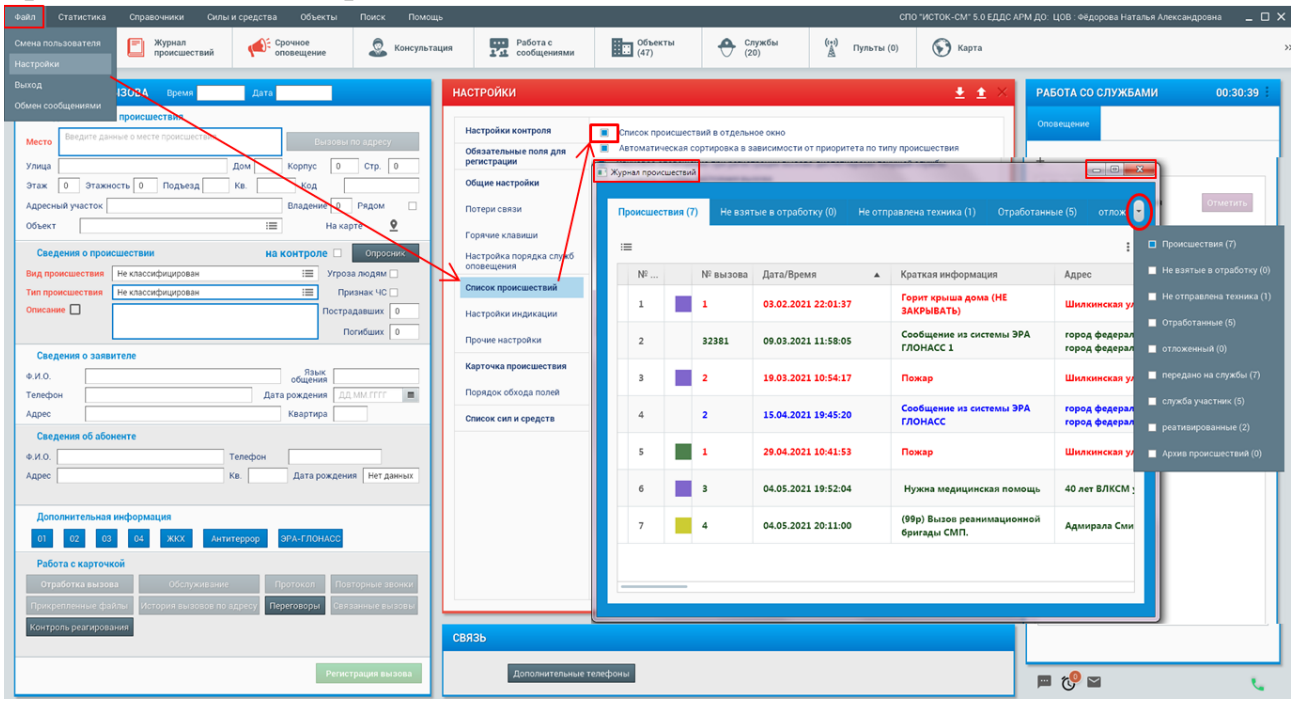
- после каждого изменения позиций журналов, необходимо «Сохранить» эти позиции (достаточно вызвать пункт меню «Сохранить» в любом из журналов).



- после добавления «Новых журналов», для настроек его позиций требуется в пункте меню «Сохранить» добавленные журналы, перезапустить АРМ ДО, далее можно настраивать позиции добавленных журналов.

Переименовать журнал – возможность изменить наименование журнала.
Загрузить системные настройки – возможность пользователю загрузить системные настройки журналов.
Сохранить – пункт меню, выполняющий сохранение настроек журнала.
Сохранить в системные настройки – данный пункт меню доступен пользователю из группы администраторов и позволяет сохранить настройки всех журналов как системные.

Пункт меню «Файл – Настройки – Список происшествий – Список происшествий в отдельное окно». При включенной настройке «Журнал происшествий», отображается в отдельном окне.



Окно «Журнал происшествий» можно свернуть/развернуть/закрыть, работает масштабирование по вертикали и горизонтали. Через кнопку  (в правой части окна) работает переход по созданным журналам происшествий.

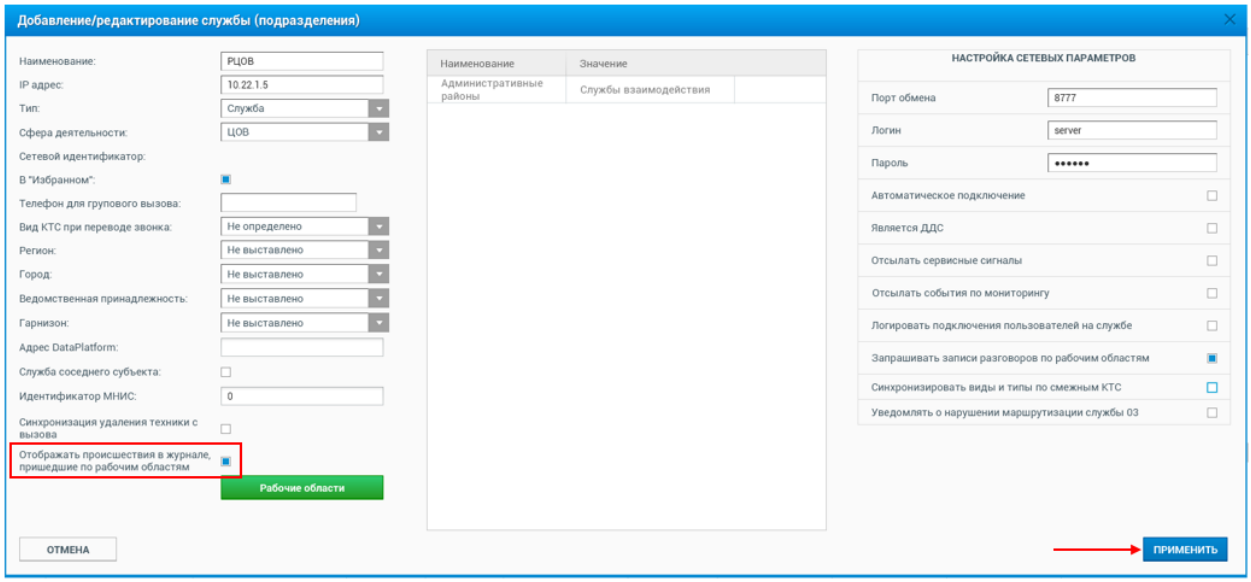
При открытии карточки происшествия в отдельном окне «Журнала происшествий», основное окно приложения с карточкой происшествия автоматически отображается на первом плане.

4.13.3. Сквозной журнал происшествий текущей службы и других служб.

Реализован вид журнала происшествий, который будет включать в себя активные происшествия текущей службы, а также происшествия любых

других служб (настраиваемое), зарегистрированные на службе посредством телефонного звонка (**обязательное условие**). Данный журнал отображает происшествия рабочей области выбранной службы, по каким типам происшествиям будет настроена рабочая область для данной службы, те события и будут транслироваться в общий журнал на текущей службе. Для происшествий, отображаемых из рабочей области настроенной службы, применяются правила синхронизации данных по рабочим областям (тип происшествия будет изменяться в таких карточках, в зависимости от изменения его на службах – участниках отработки данного происшествия).

Для работы функционала необходимо предварительно настроить в АРМ Администратора пункт меню «Регистрация – Службы (подразделения)» через карточку регистрации службы, с которой необходимо получать происшествия в свой журнал, необходимо активировать (сделать отметку) настройку «Отображать происшествия в журнале, пришедшие по рабочим областям».



Данные происшествия не будут требовать отработки диспетчерами текущей службы, однако диспетчера смогут вносить в них изменения при необходимости. Также, данные вызовы будут отображаться в списке вызовов при отметке «Повторный звонок».

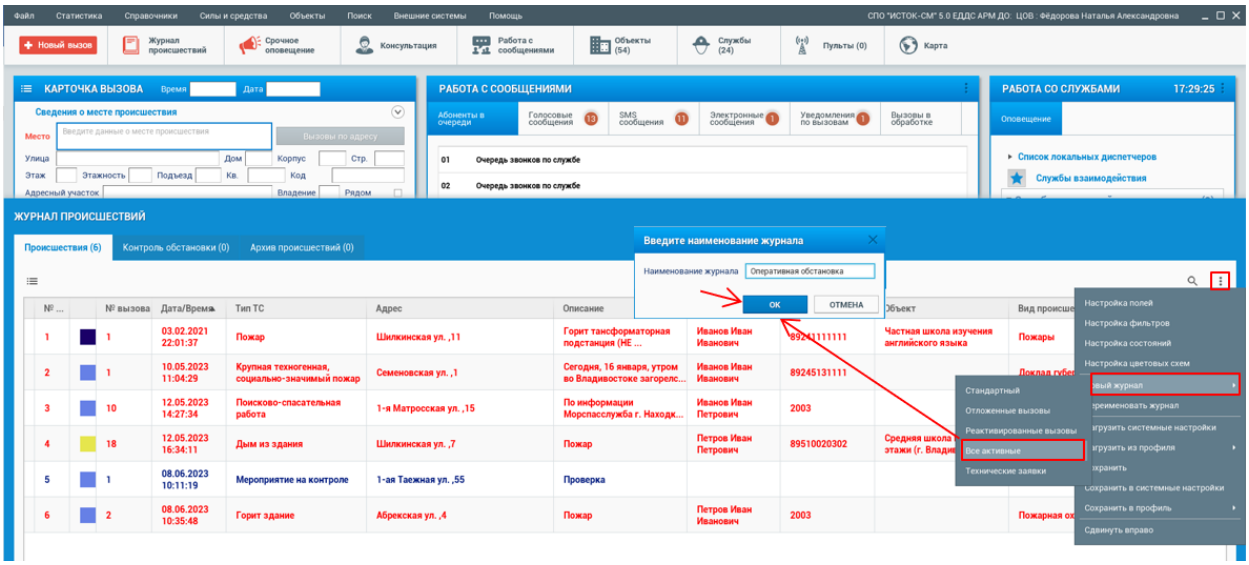
Основной пример данного функционала - отображение вызовов ЦОВ и РЦОВ. На ЦОВ настраивается отображение вызовов от РЦОВ; на РЦОВ настраивается отображение вызовов от ЦОВ. Таким образом отсутствует необходимость в ручном оповещении РЦОВ/ЦОВ.

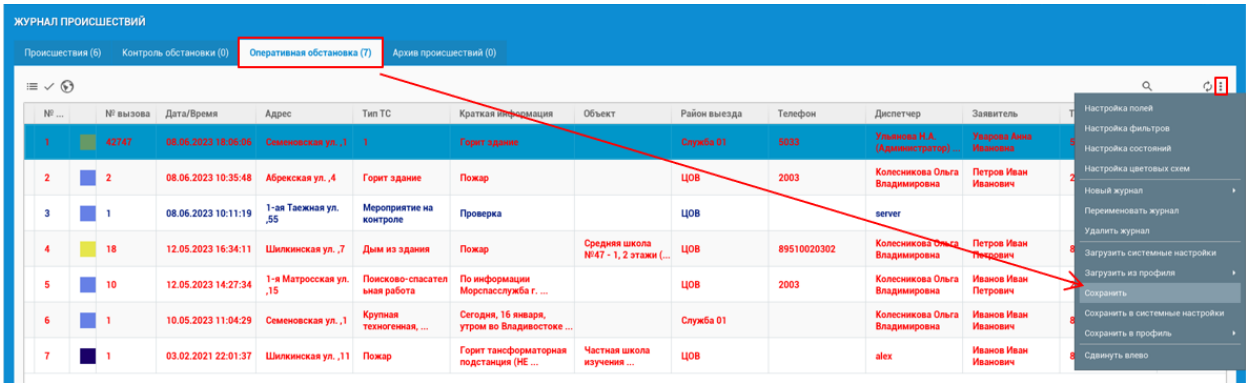
4.13.4. Журнал «Оперативная обстановка».

Данный журнал предназначен для мониторинга и контроля над происшествиями, которые поступают с разных служб (в рамках рабочих областей).

Для создания журнала «Оперативная обстановка» на службах ЦОВ/ЕДДС необходимо через блок настроек «Журнала происшествий» создать журнал «Все активные», внести наименование журнала «Оперативная обстановка», кнопкой «ОК» выполнить добавление журнала.

После создания нового журнала, и при использовании любых настроек в блоке «Журнала происшествий» необходимо «Сохранить» настройки.





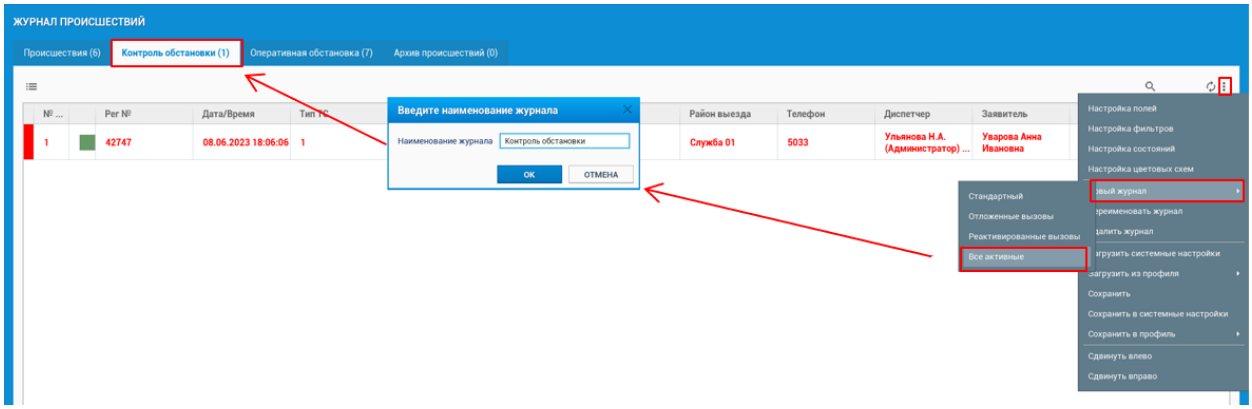
При работе с карточкой происшествия, открытой из журнала «Оперативная обстановка» есть возможность:

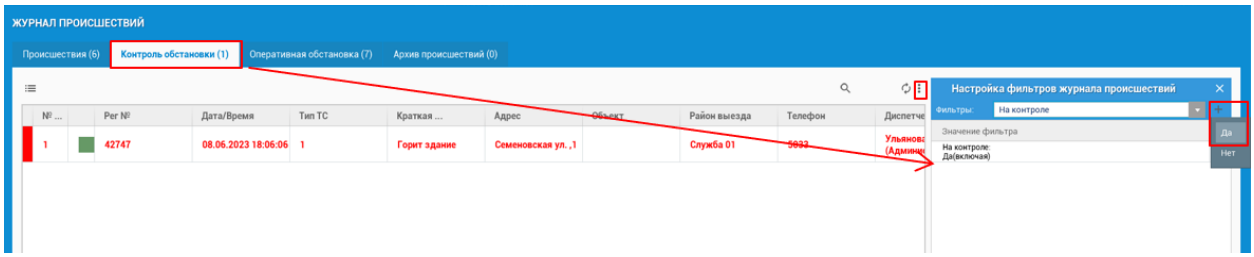
- передать карточку на службу;

- внести дополнительную информацию;

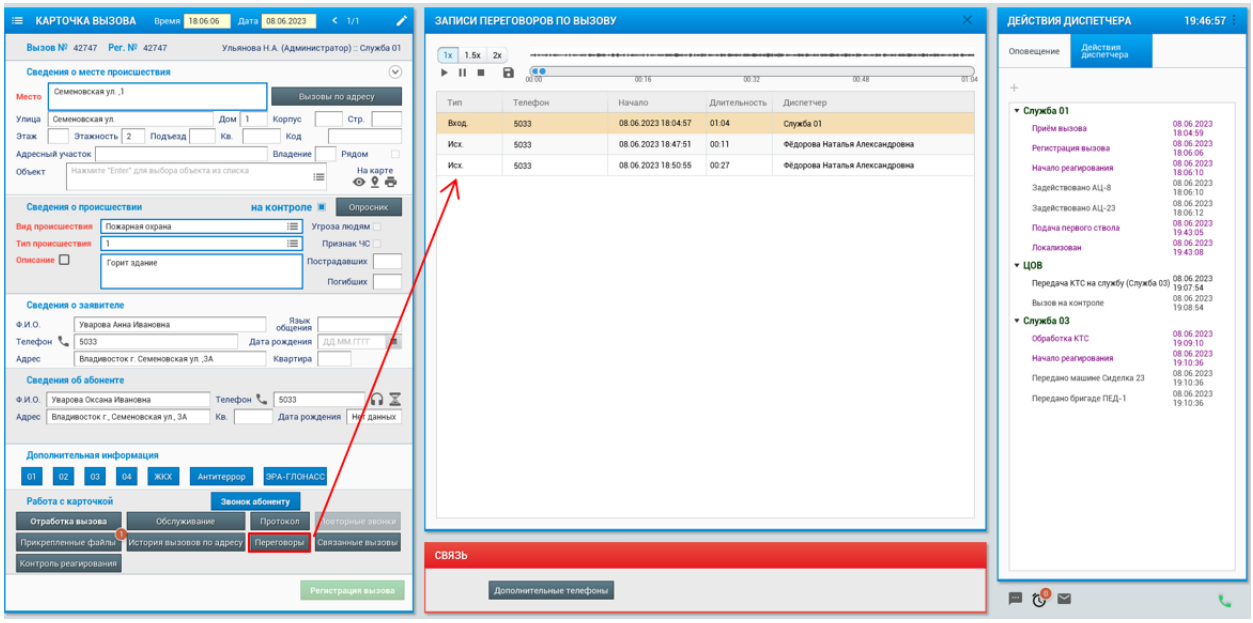
- взять происшествие «На контроль» - при установке происшествия «На контроль», происшествие дополнительно попадает в журнал «На контроле» (настройка данного журнала: открыть блок настроек «Журнала происшествий» - создать журнал «Все активные» после создания журнала, выставить фильтр «На контроле»). Когда происшествия ставят «На контроль», то службы участвующие в отработке данного происшествия видят взятия

происшествия на контроль, в действиях диспетчера. После завершения карточки происшествия службами, участвующими в отработке происшествия, карточка автоматически уйдёт с журнала «На контроле» и с журнала «Оперативная обстановка». Карточку происшествия, которая ушла с журнала «На контроле», «Оперативная обстановка», можно посмотреть в журнале «Архив происшествий»;

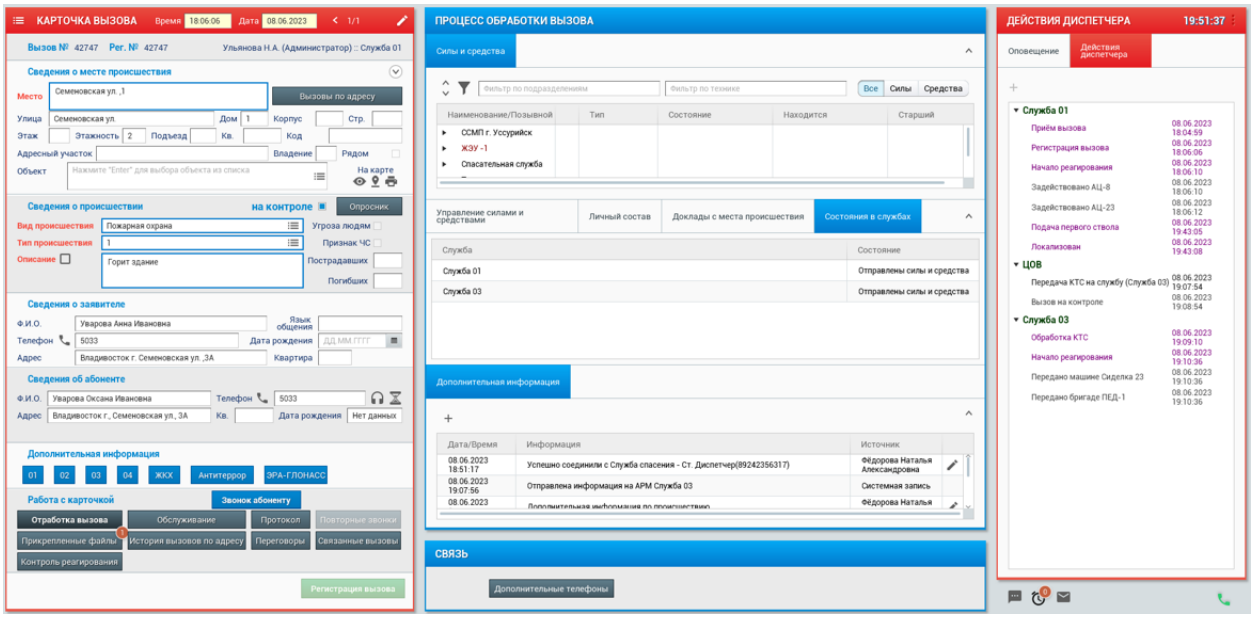




- прослушивать входящие и делать исходящие звонки, создавать конференцию;

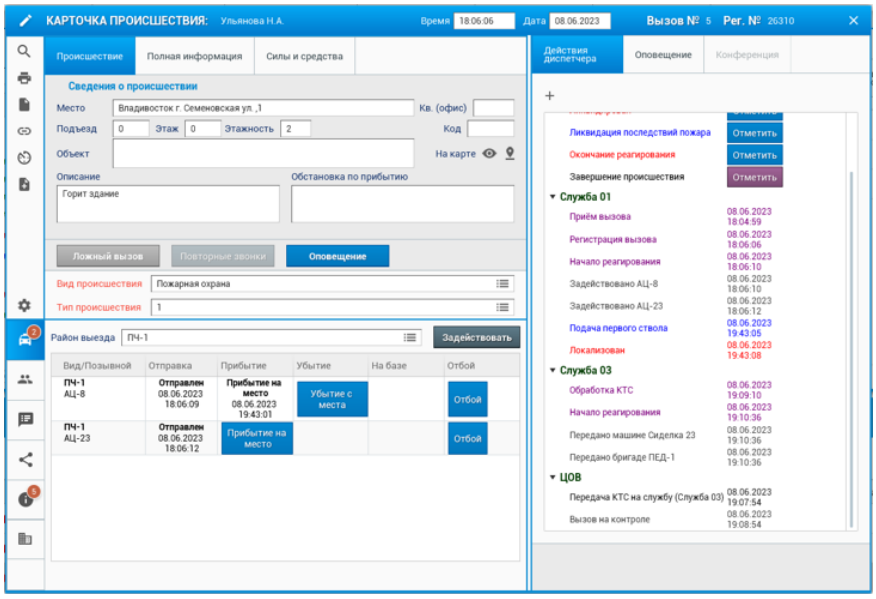


- добавлять файлы к происшествию.



Все действия, которые выполняются в карточке происшествия, взятой из журнала «Оперативная обстановка», синхронизируются в карточке происшествия у служб, участвующих в отработке данного происшествия.

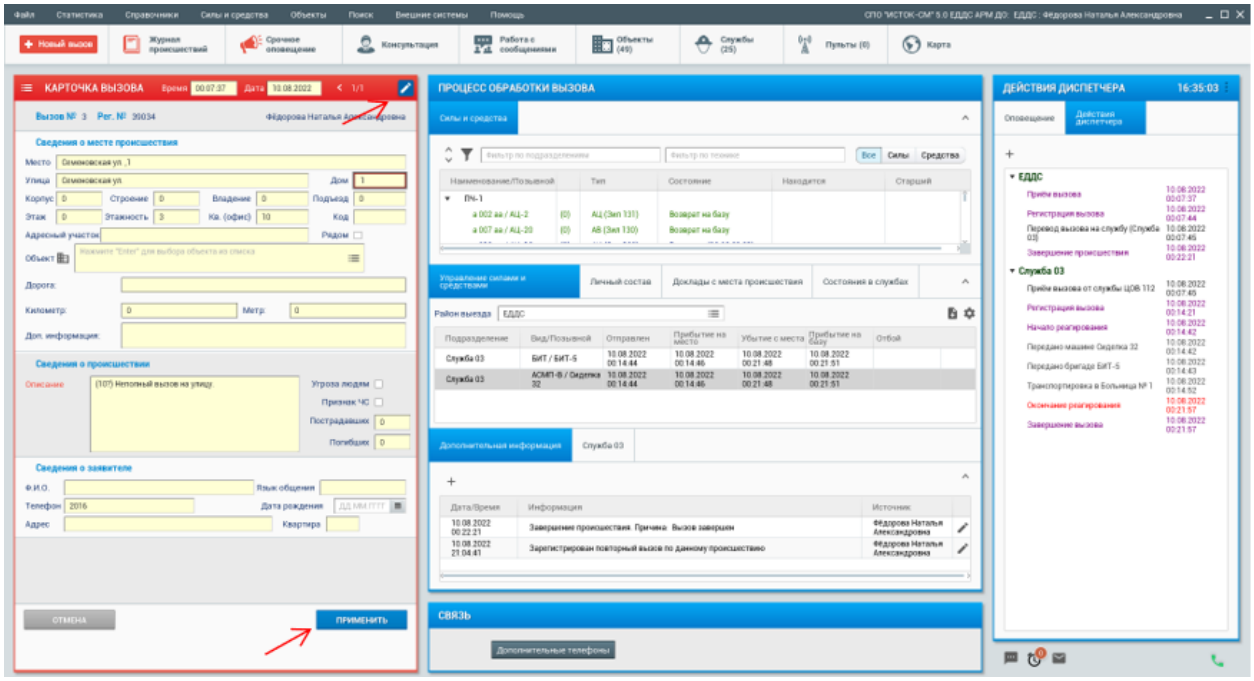
Карточка происшествия на службе реагирования.



4.14. Функция «Редактирование».

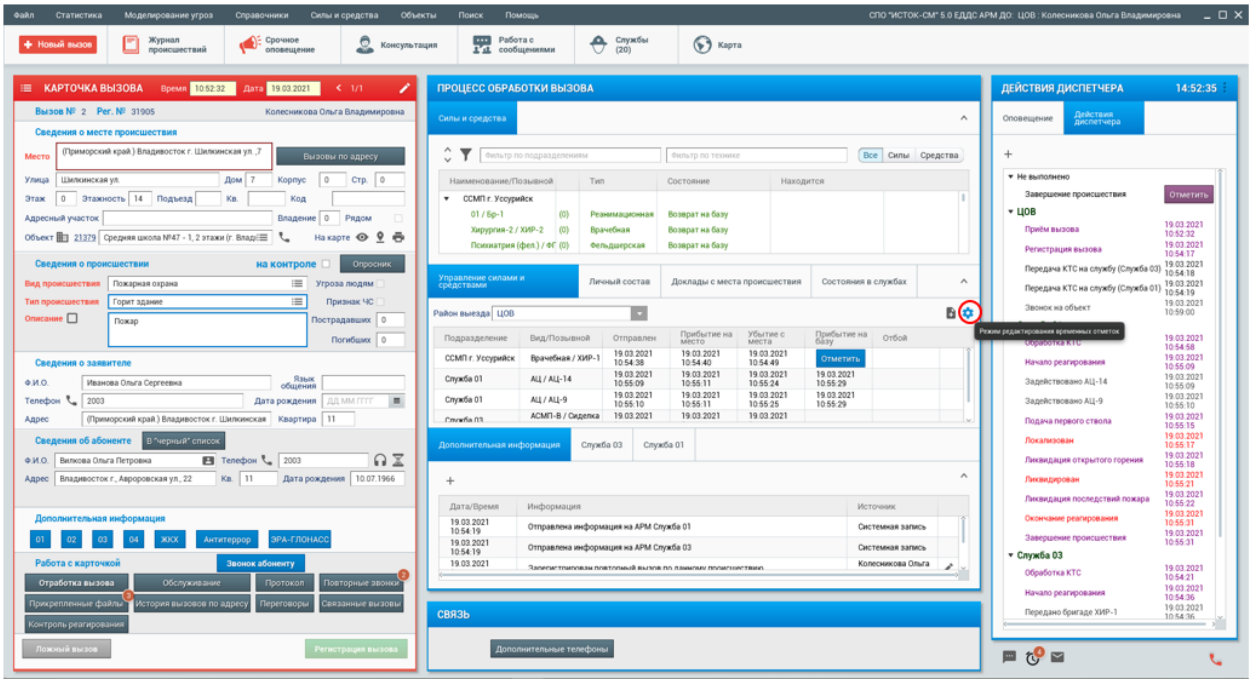
В зарегистрированной карточке происшествия всегда доступна функция редактирования первичной информации по вызову, внесенной в информационные поля карточки при регистрации вызова. Для редактирования информации по происшествию диспетчеру необходимо в карточке происшествия открыть окно «Редактирование», далее внести нужные изменения в информационные поля и кнопкой «Применить» выполнить

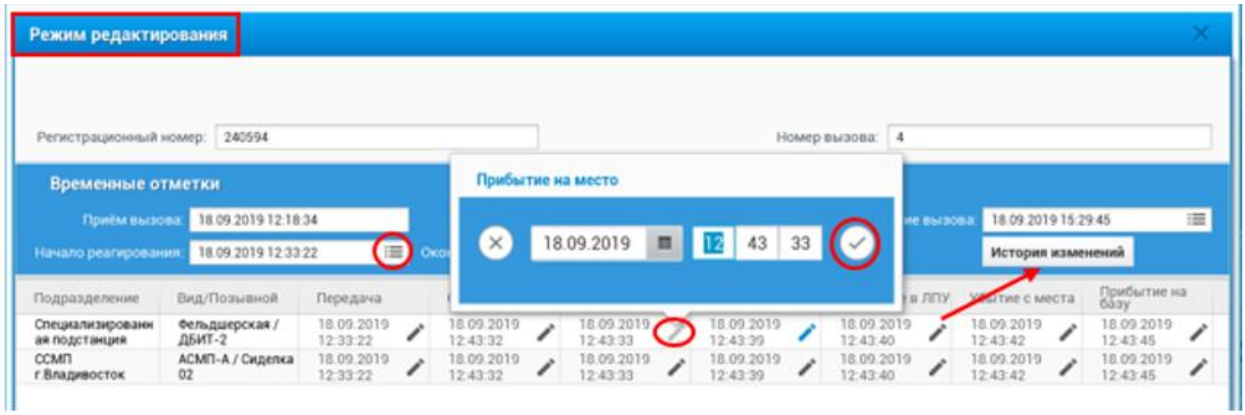
сохранение информации. После этого измененная информация автоматически обновиться в информационных полях карточки, а в окне «Дополнительная информация» зафиксируется информация по редактированию.



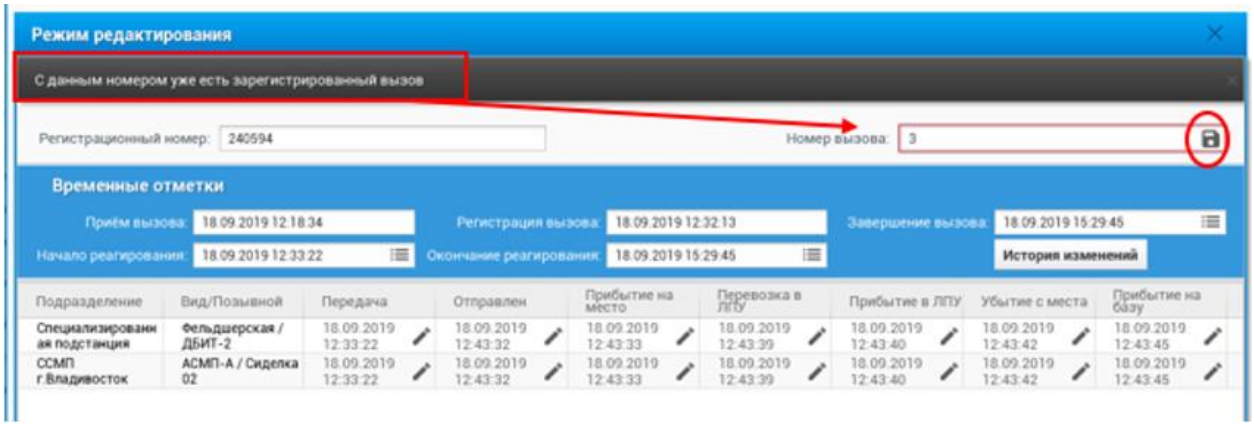
4.14.1. Редактирование временных параметров отработки происшествия.

Данный функционал доступен **только пользователю из группы администраторов**. В карточке вызова кнопка  открывает окно, в котором можно отредактировать: временные параметры отработки вызова, время приема и регистрации вызова (для карточек, созданных в ручном режиме), номер вызова, время начала реагирования, время окончания реагирования, время завершения вызова. В окне редактирования отображаются силы и средства локальной службы, задействованные по данному происшествию.





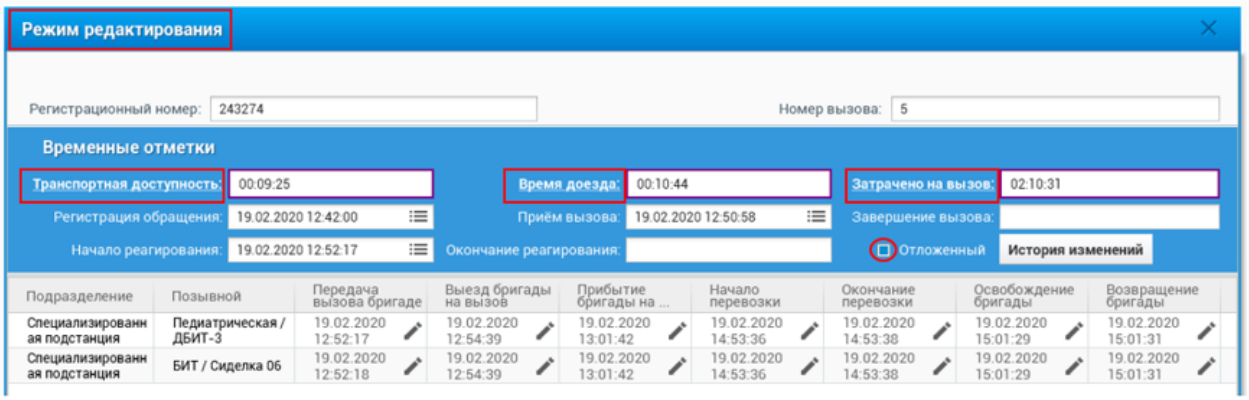
Для редактирования необходимо в окне нужного параметра кнопкой  открыть окно, в котором внести изменения и кнопкой  выполнить сохранение. Редактирование применяется одновременно и бригаде, и машине, независимо для кого было редактирование параметра. Кнопка  закрывает окно редактирования. Кнопка  открывает окно редактирования системных параметров. При редактировании номера вызова, всплывающее уведомление подскажет, в случае, если зарегистрированный вызов с таким же номером уже есть. Кнопкой  выполняется сохранение данных в поле «Номер вызова».



При редактировании даты/времени параметра должно соблюдаться одно условие дата/время, выставляемое для текущего параметра, не должно быть раньше даты/времени предыдущего параметра. В случае не соблюдения условий, дата/время параметра окрашивается в красный цвет.

В окне редактирования отображаются дополнительные информационные поля для информирования диспетчера:

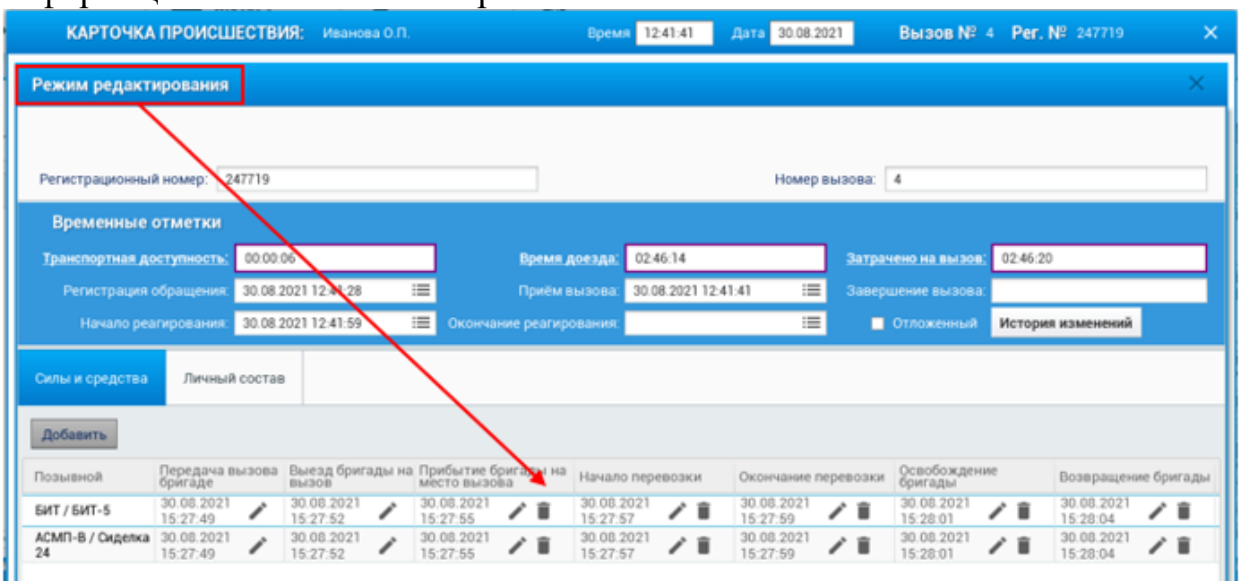
- *«Транспортная доступность»* - как разность от времени прибытия бригады на место вызова и времени передачи вызова бригаде;
- *«Время доезда»* - как разность от времени прибытия бригады на место вызова и времени приема вызова;
- *«Затрачено на вызов»* - как разность от времени освобождения бригады и времени приёма вызова;
- *«Отложенный вызов»* - (чекбокс), если имела место настройка отложенного вызова и проставлялось время запланированного реагирования.



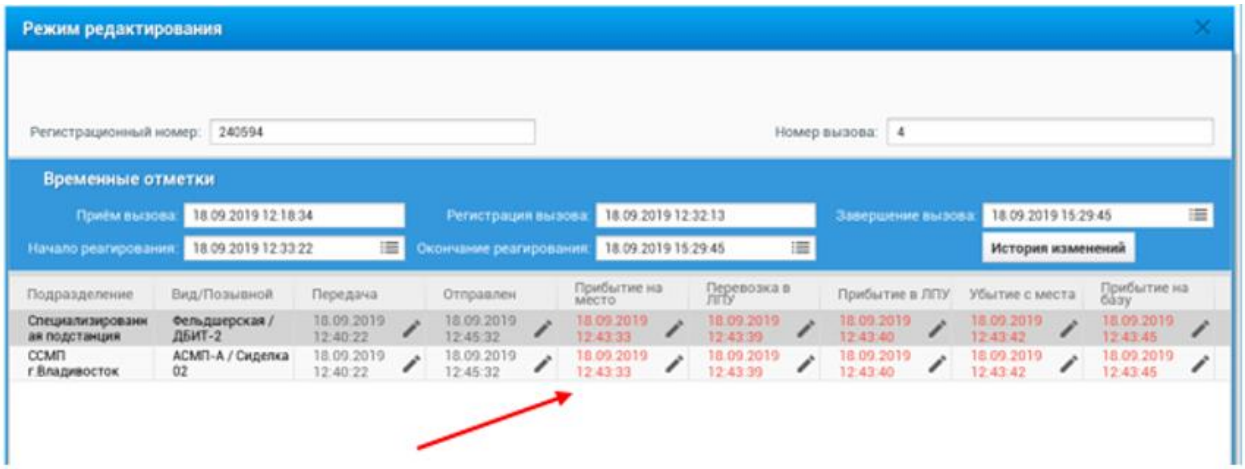
В окне редактирования временных параметров есть возможность "Удалить" параметр в любом временном поле.

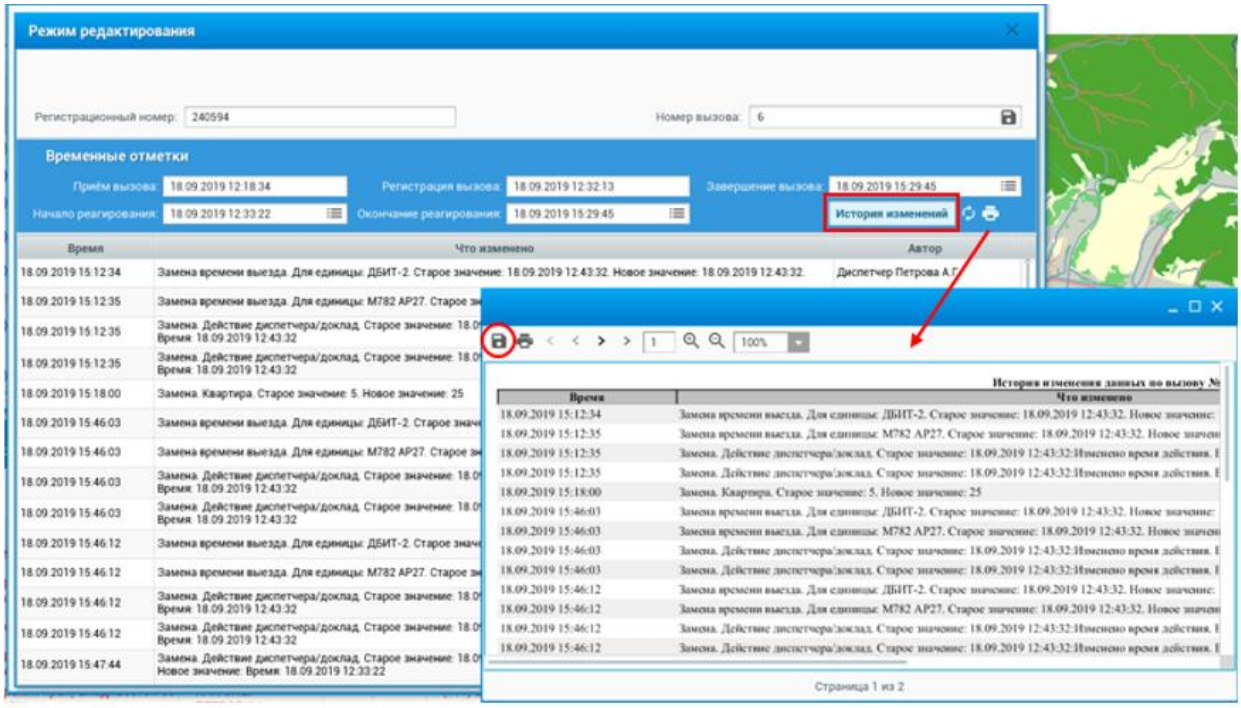
Для удаления отметок есть ряд правил:

Запрещено удалять отметки: «Передано», «Отправлен». Либо данные отметки просто редактируются, либо техника удаляется. Удалять эту информацию нелогично и неправильно.



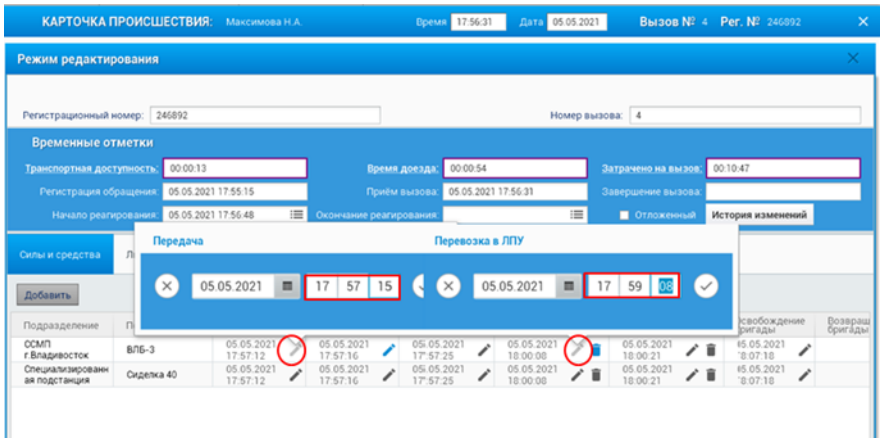
Вся информация по редактированию данных фиксируется в окне «История изменений», с отображение даты/времени редактирования, что было изменено, автор изменений. Кнопкой можно обновить список изменений в окне истории, кнопкой вывести информацию в печать.



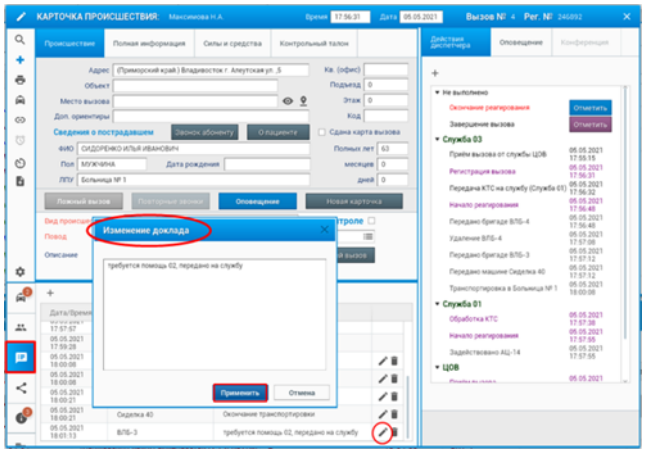


Если при отработке происшествия участвуют ***несколько служб***, то при редактировании временных параметров отработки происшествия, докладов с места происшествия, измененная информация автоматически ***синхронизируется*** между службами.

Служба редактирует временные параметры отработки происшествия.

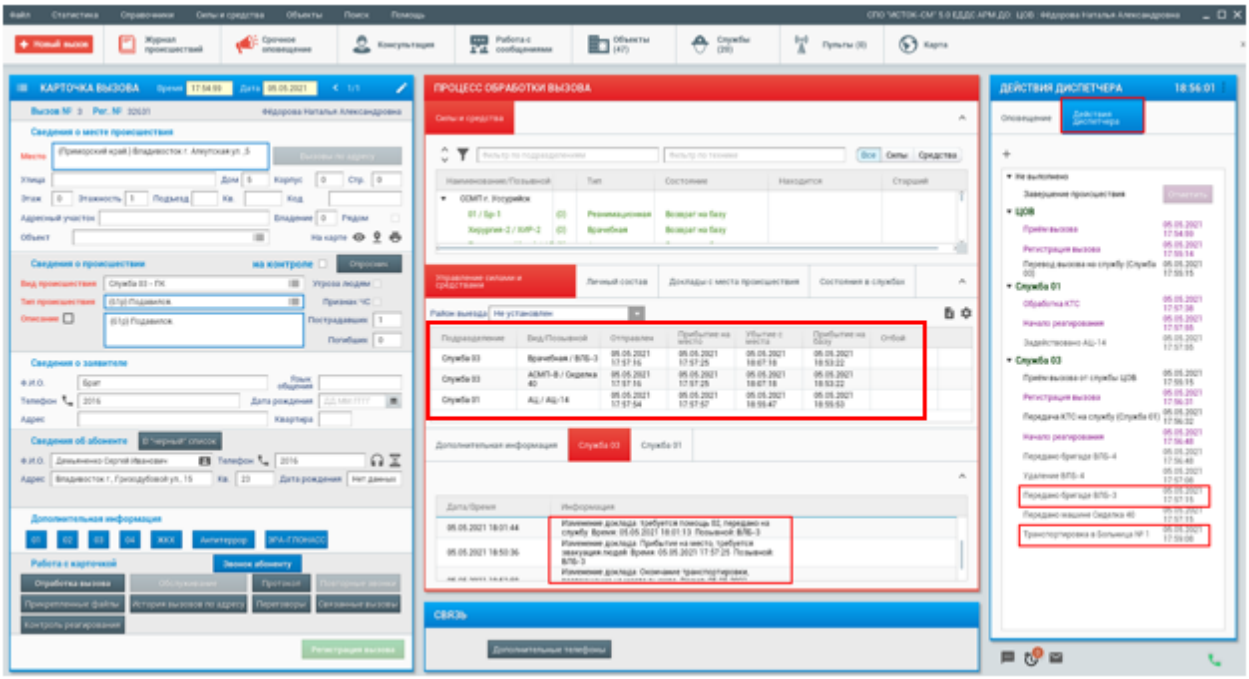


Служба редактирует доклад с места происшествия.

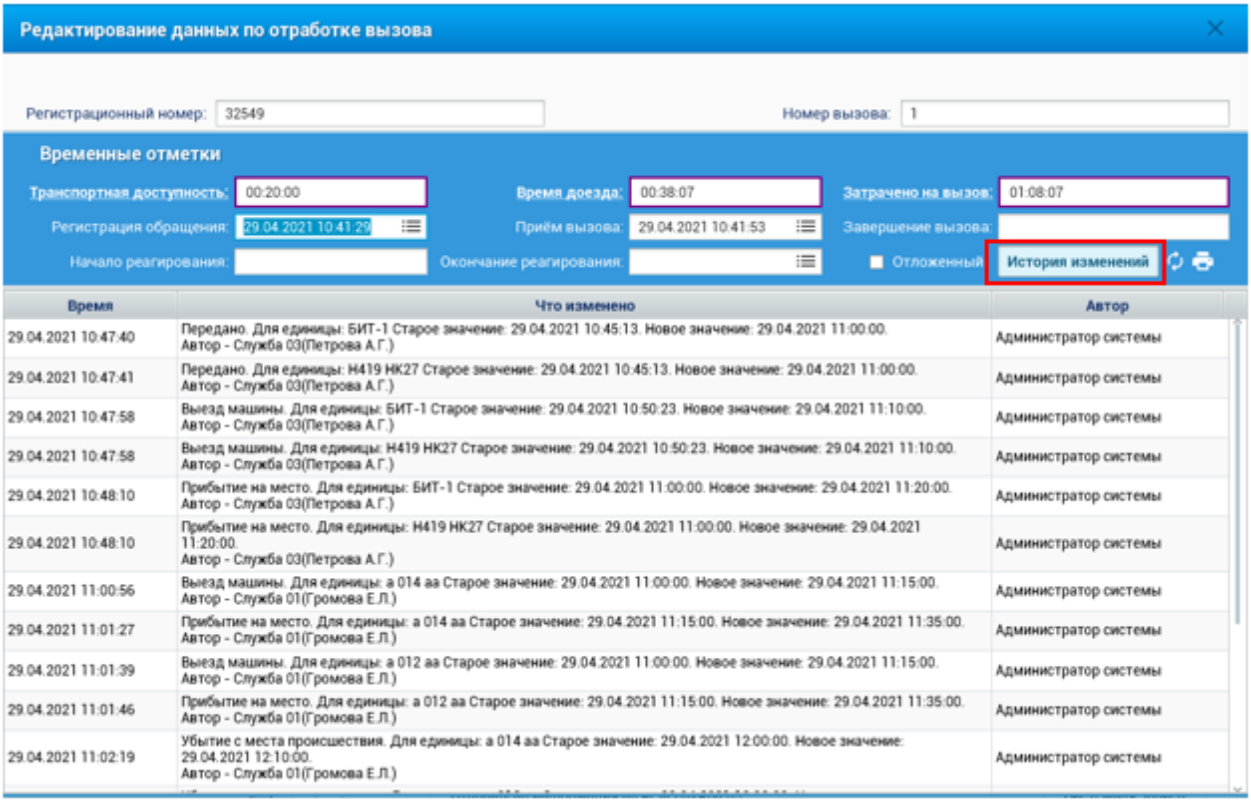


На локальной службе данные автоматически изменяются в окне «Доклады с места происшествия» и «Действия диспетчера».

У службы участника, также автоматически синхронизируются измененные данные в окнах «Управление силами и средствами», «Доклады с места происшествия», «Действия диспетчера».



Также, данные по редактированию временных параметров отработки вызова, докладов с места происшествия фиксируются в окне «История изменений» и в протоколе происшествия на всех службах - участниках отработки происшествия.



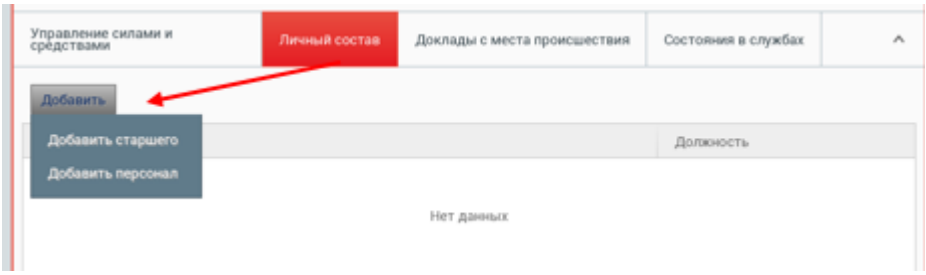
Изменения КТС

Дата/время	Описание
29.04.2021 23:17:09	Выезд машины. Для единицы: ВЛБ-1 Старое значение: 29.04.2021 23:09:21. Новое значение: 29.04.2021 23:09:35. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:17:10	Выезд машины. Для единицы: К915 ХС27 Старое значение: 29.04.2021 23:09:21. Новое значение: 29.04.2021 23:09:35. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:24	Начало транспортировки. Для единицы: ВЛБ-1 Старое значение: 29.04.2021 23:22:39. Новое значение: 29.04.2021 23:22:40. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:25	Начало транспортировки. Для единицы: К915 ХС27 Старое значение: 29.04.2021 23:22:39. Новое значение: 29.04.2021 23:22:40. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:32	Окончание транспортировки. Для единицы: ВЛБ-1 Старое значение: 29.04.2021 23:22:51. Новое значение: 29.04.2021 23:22:50. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:33	Окончание транспортировки. Для единицы: К915 ХС27 Старое значение: 29.04.2021 23:22:51. Новое значение: 29.04.2021 23:22:50. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:41	Убытие с места происшествия. Для единицы: К915 ХС27 Старое значение: 29.04.2021 23:22:54. Новое значение: 29.04.2021 23:22:52. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)
29.04.2021 23:23:41	Убытие с места происшествия. Для единицы: ВЛБ-1 Старое значение: 29.04.2021 23:22:54. Новое значение: 29.04.2021 23:22:52. Автор - Служба 03(Максимова Н.А.) (Системная запись)

4.14.2. Ручное добавление/удаление личного состава в карточке происшествия.

В карточке происшествия, в окне «Личный состав» есть возможность вручную добавить/удалить личный состав. При добавлении личного состава, через кнопку «Добавить» выбрать «Добавить старшего» или «Добавить персонал» в отрывшемся окне, выбрать личный состав из списка. Работает

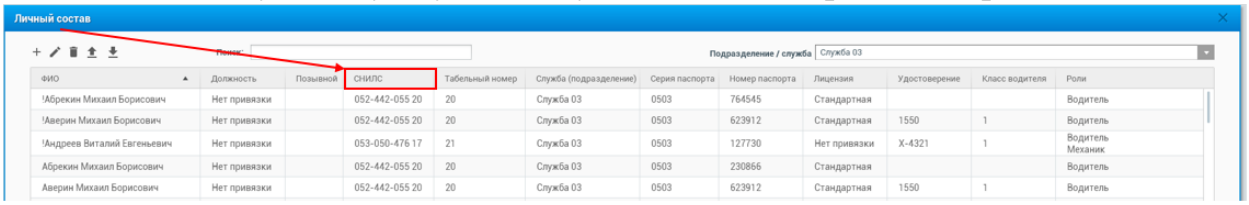
быстрый поиск данных. Кнопкой «Применить» выполнить сохранение информации.



Для удаления личного состава, необходимо выделить строку с ФИО и через правую клавишу мыши, удалить личный состав с карточки происшествия.

4.14.3. Синхронизация личного состава в карточке происшествия между службами.

Для работы данного функционала **обязательным условием является наличие данных «СНИЛС»** у зарегистрированного личного состава на всех службах, между которыми будет осуществляться синхронизация. По полю «СНИЛС» осуществляется идентификация сотрудника и синхронизация данных по нему между службами, участниками отработки происшествия.

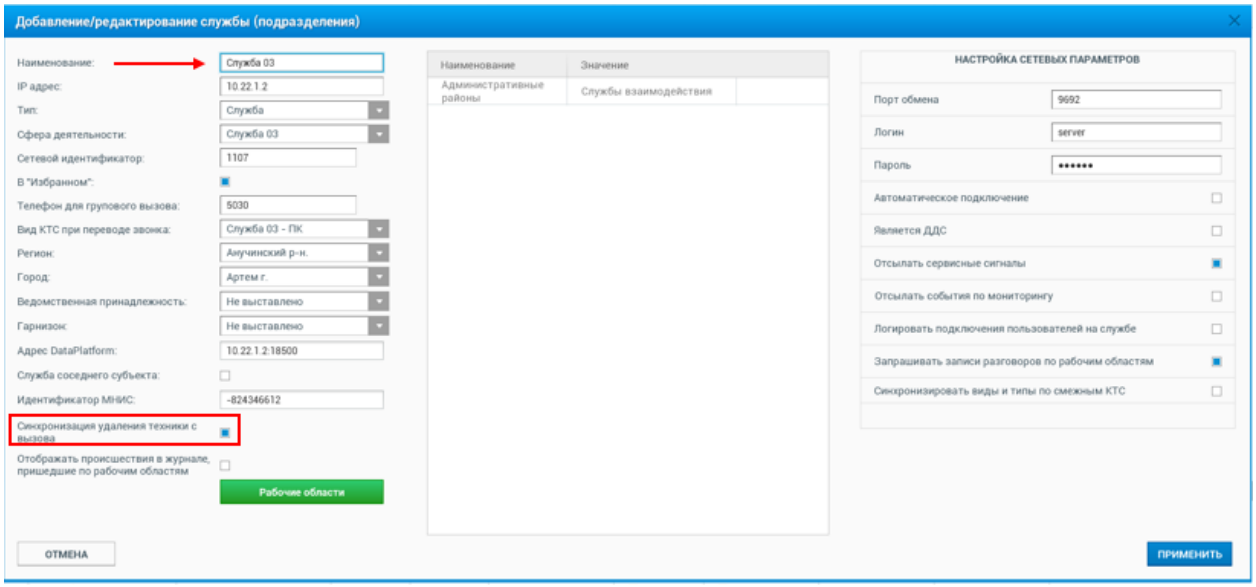


Синхронизация личного состава в карточке происшествия между службами осуществляется:

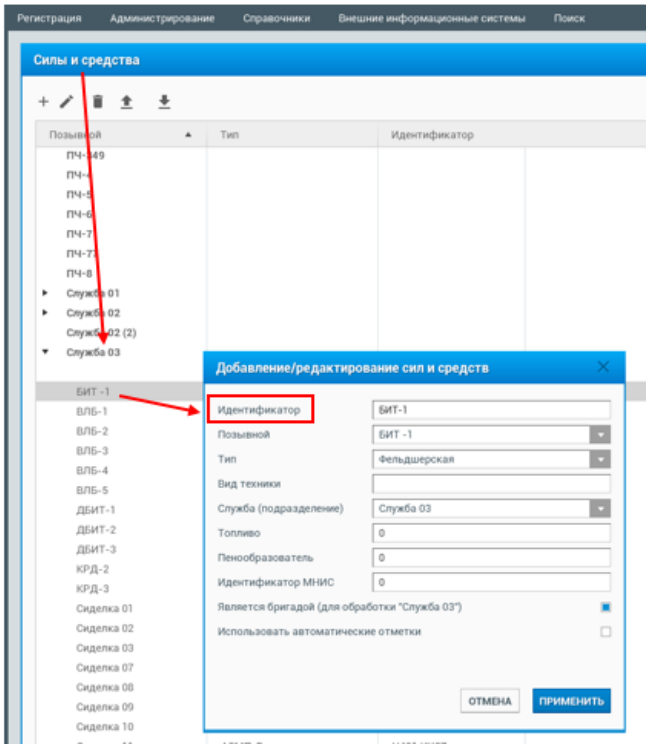
- При отправке сил и средств на происшествие с уже имеющимся личным составом.
- При удалении сил и средств из карточки происшествия (личный состав удаляется).
- При ручной привязке личного состава к происшествию через окно редактирования временных параметров отработки происшествия.
- При ручном удалении личного состава через окно редактирования временных параметров отработки происшествия.
- При привязке личного состава к силам и средствам через окно редактирования временных параметров отработки происшествия.

4.14.4. Синхронизация удаления сил и средств по происшествию между службами.

Для синхронизации удаления сил и средств службой реагирования в карточке происшествия на локальной службе, необходимо через АРМ Администратора пункт меню «Регистрация – Службы (подразделения)» для служб реагирования, с которых надо синхронизировать удаление выставить настройку «Синхронизация удаления техники с вызова».



На локальной службе также необходимо наличие сил и средств службы реагирования в блоке «Силы и средства». Идентификация единицы сил и средств между службами осуществляется по регистрационному идентификатору единицы сил и средств.



В этом случае, при удалении задействованных сил и средств в карточке происшествия на службе реагирования будет синхронизация удаления в карточке на локальной службе.

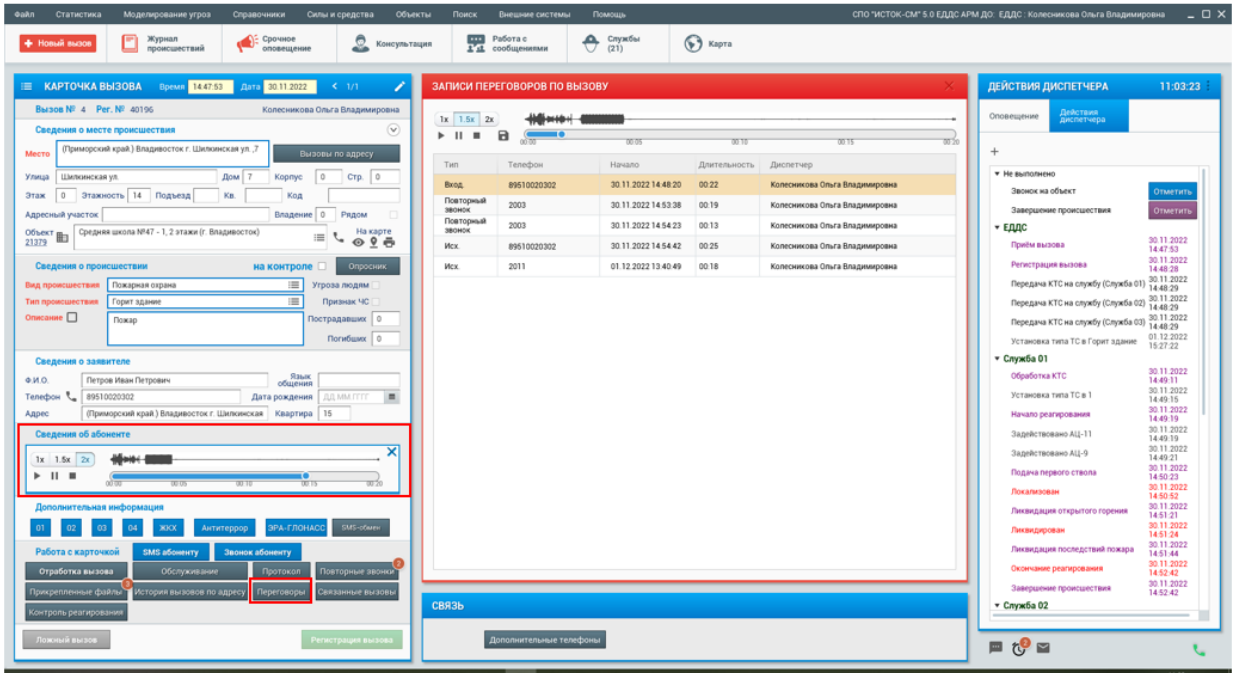
4.15. Фиксирование записей разговора в карточке происшествия.

Информационный блок «Работа с карточкой» окно «*Переговоры*» – в данном окне фиксируются все телефонные записи разговоров, выполненных по данному вызову. Входящая запись телефонного разговора абонента и диспетчера по приему вызовов на службе автоматически фиксируется в данном окне, с возможностью прослушивания записи двойным кликом мыши по записи. Если по данному вызову диспетчер из карточки осуществлял исходящие звонки абоненту/заявителю или исходящие звонки на любой контакт через окно дополнительные телефоны, а также прикреплял к данной карточке повторные звонки, то все телефонные записи разговоров так же фиксируются в данном окне.

Выгрузка и сохранение записей разговора осуществляется кнопкой «Сохранить», доступ к данной кнопке имеют пользователи из группы администраторов, а также через модуль «Информационное табло» – пункт меню рабочего стола «Статистика -Информационное табло – Статистика по звонкам».

Прослушать запись входящего разговора можно двойным кликом мыши по кнопке «Наушники» в окне «Сведения об абоненте».

При прослушивании записи разговора есть возможность изменения скорости прослушивания до x1.5 и x2, в верхней части окна отображается спектрограмма записи.



4.15.1. Возможность исходящих звонков.

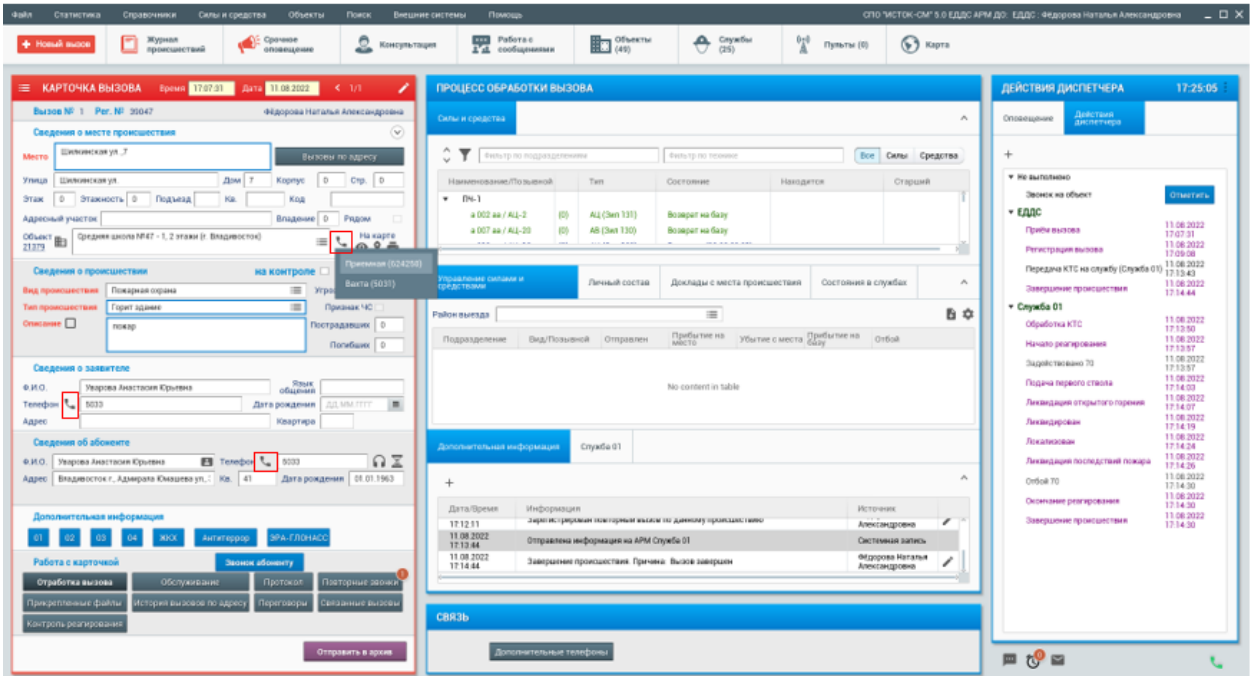
1) Возможные исходящие звонки из карточки вызова или зарегистрированной карточки происшествия:

Звонок абоненту – если в карточке вызова в окне «Сведения об абоненте» определился номер телефона абонента, то у диспетчера есть возможность сделать исходящий звонок абоненту. Для этого необходимо нажать кнопку «Звонок абоненту», при этом звонок сначала поступит на программный телефон диспетчера, и с подъемом телефонной трубки диспетчером будет осуществляться дозвон на абонентский номер телефона. Порядок выполнения исходящего звонка осуществляется аналогично ко всем вариантам его применения.

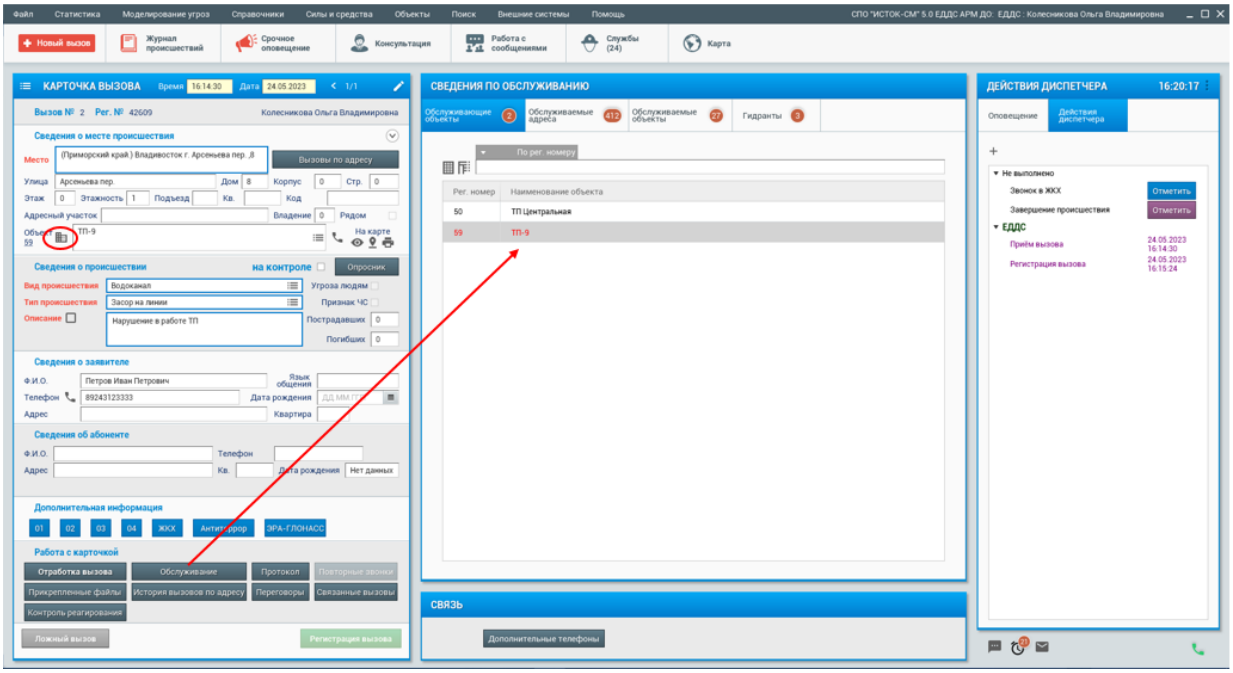
Звонок заявителю – если диспетчер при регистрации вызова или в процессе редактирования информации по происшествию внесет номер телефона в поле «Телефон» в окне «Сведения о заявителе», то с помощью кнопки «Телефонная трубка», которая появляется в конце поля, можно осуществить исходящий звонок заявителю.

Звонок на объект контроля – если в карточке вызова есть информация в поле «Объект» и у объекта есть контактные телефоны, то диспетчер может сделать исходящий звонок на любой контактный телефон объекта. Для этого необходимо использовать кнопку «Телефонная трубка», которая появляется

возле поля «Объект», далее нажимает на нужный контакт и выполняет исходящий звонок на объект.

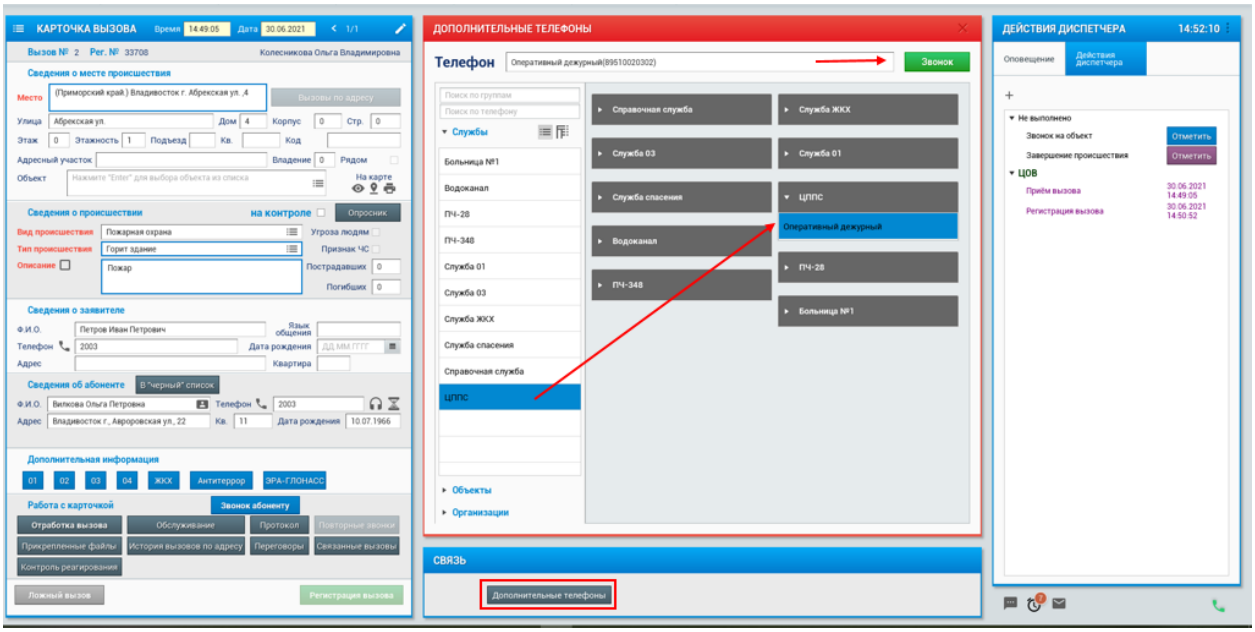


Если карточка объекта открыта из карточки происшествия, или из списка обслуживающих/обслуживаемых объектов (кнопка в карточке «Обслуживание»), то запись исходящего звонка, сделанного из карточки объекта на контактный телефон объекта, также попадает в окно "Переговоры" в карточку происшествия.



Исходящий звонок через «Дополнительные телефоны» - для этого диспетчер открывает окно «Дополнительные телефоны», выбирает

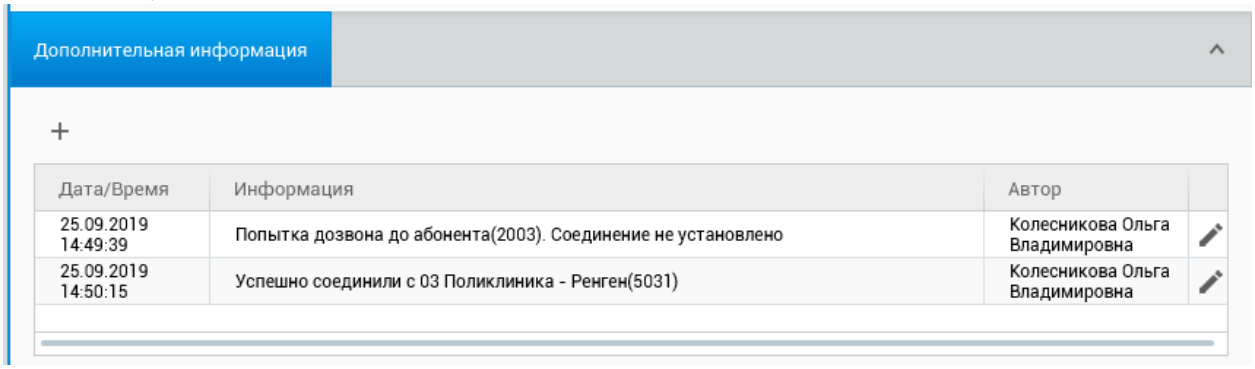
необходимую службу/объект/организацию, далее нажимает на нужный контакт и кнопкой «Звонок» выполняет исходящий звонок.



Исходящий звонок абоненту и дальнейшая конференция с абонентом из списка дополнительных телефонов – диспетчер выполняет звонок абоненту, после соединения с абонентом открывает окно дополнительных телефонов и осуществляет звонок на нужный контакт.

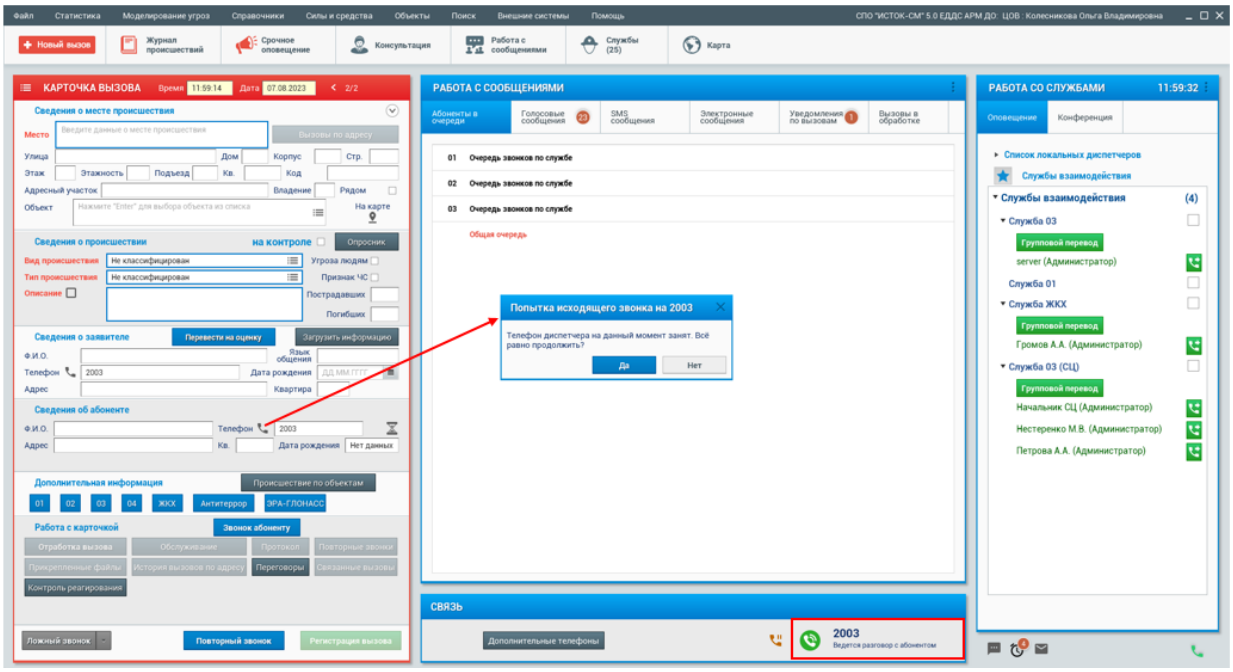
Записи телефонных разговоров исходящих звонков, выполненных из карточки происшествия, сохраняются как в текущей и общей статистике звонков, так и в самой карточке происшествия в окне «Записи переговоров», с возможностью их прослушивания. Записи исходящих звонков, сделанных из карточки вызова (до регистрации), также сохраняются и прикрепляются к зарегистрированной карточке.

Неудачные попытки исходящих звонков фиксируются в карточке, в окне «Дополнительная информация», конференция же фиксируется как «удачная», так и «неудачная».



Данный функционал исходящих звонков из карточки происшествия доступен диспетчеру, как в процессе отработки происшествия, так и по его завершению, при работе с архивными данными.

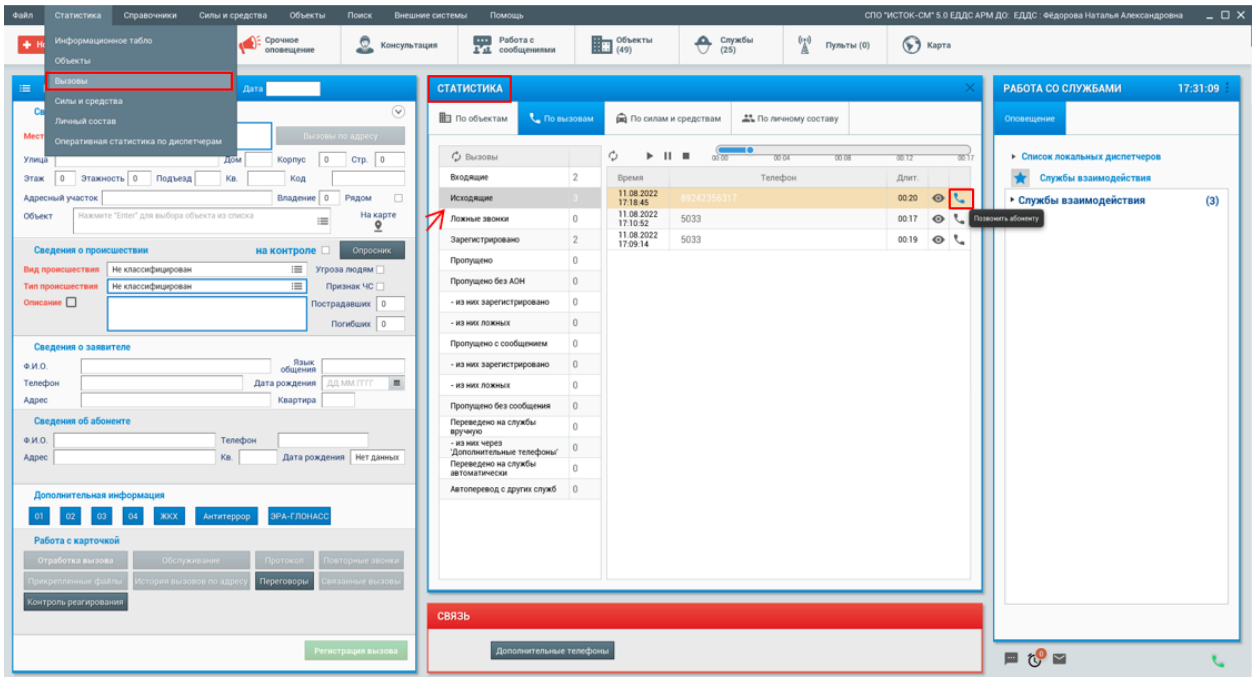
В случае, если телефон диспетчера будет занят в рамках входящего звонка, при попытке выполнить исходящий звонок - пользователю будет выдаваться диалог на подтверждение продолжения операции дозвона.



2) ***Исходящие звонки с рабочего стола диспетчера:***

«Дополнительные телефоны» - основной блок исходящих звонков с рабочего стола диспетчера это «Дополнительные телефоны», который позволяет выполнить исходящий звонок на любого абонента из списка контактов быстрого набора. Для выполнения исходящего звонка, диспетчеру необходимо открыть окно дополнительных телефонов, в котором выбрать службу/объект/организацию и нажать на нужный контакт, затем кнопкой «Звонок» выполнить исходящий звонок. Функционал позволяет в поле «Телефон» внести произвольный номер для выполнения исходящего звонка.

Текущая статистика вызовов – пункт меню рабочего стола «Статистика - Вызовы» отображает текущую суточную статистику звонков с возможностью прослушивания телефонной записи, а также возможностью осуществить исходящий звонок на абонентский номер телефона. Для этого необходимо открыть список звонков нужной категории (двойным кликом мыши), выделить нужный контакт в общем списке и с помощью кнопки «Позвонить абоненту» выполнить исходящий звонок.

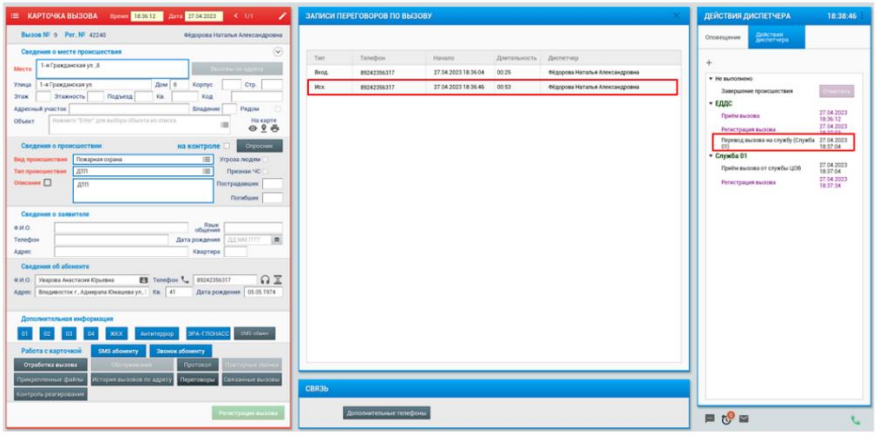


4.15.2. Синхронизация исходящих и повторных звонков между службами-участниками отработки происшествия в рамках карточки.

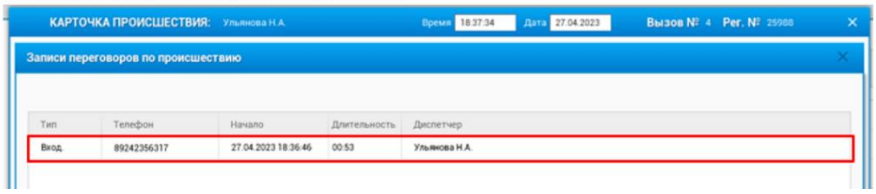
В рамках переведённой/переданной карточки происшествия на службу взаимодействия все последующие записи разговора по исходящим и повторным звонкам, сделанные по данному происшествию службами – участниками отработки, синхронизируются между службами.

Примечание: если переведённый звонок на службу реагирования был сделан на основе исходящего звонка (например, входящий звонок с абонентом прервался), то на службе реагирования данная запись будет отображаться как входящая.

Запись переговоров на принимающей службе

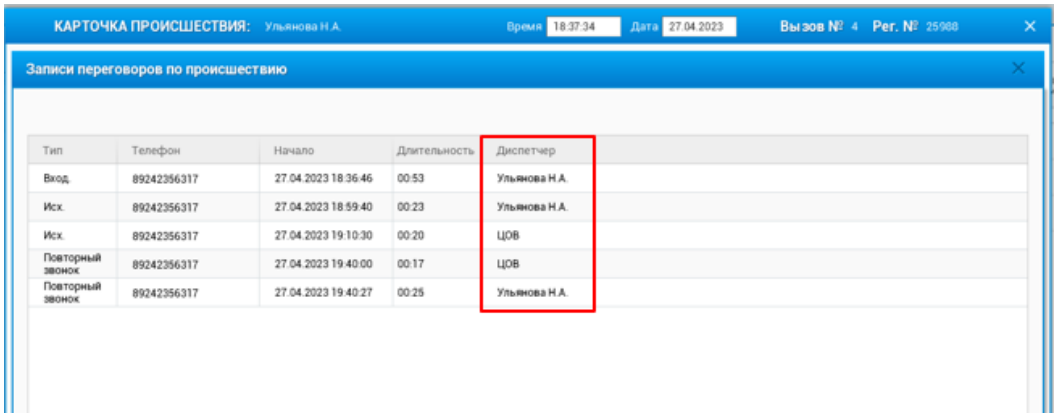


Запись переговоров на службе реагирования.



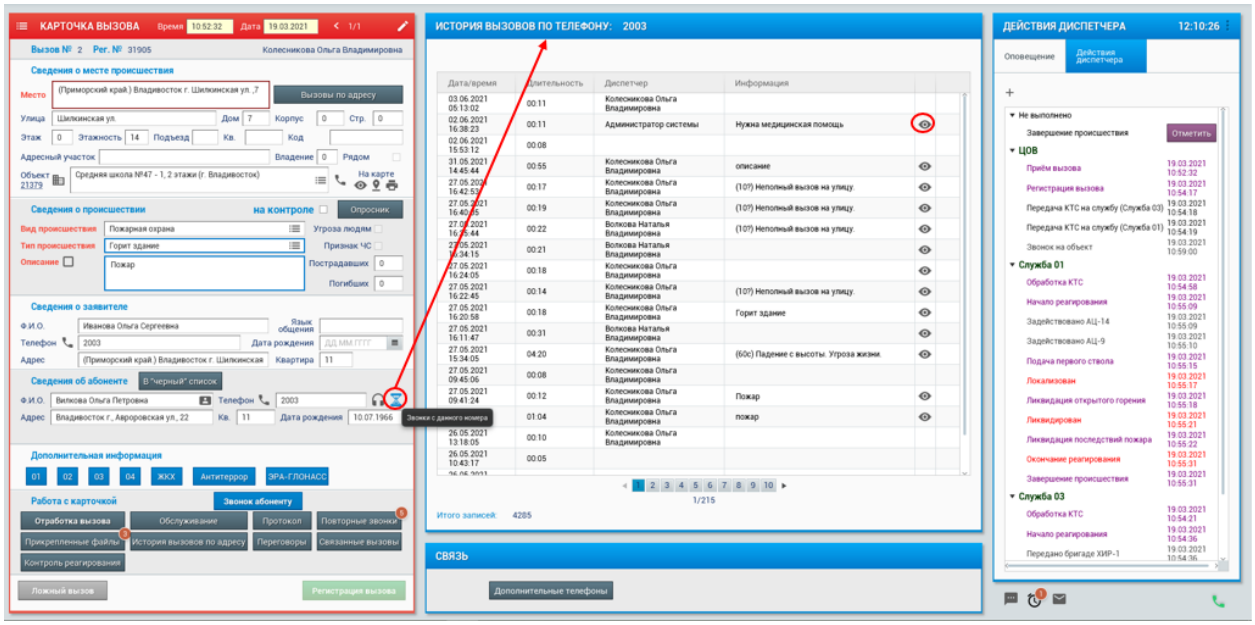
Во всех случаях, записи исходящих/повторных звонков передаются в рамках карточки для всех участников отработки КТС.

В колонке «Диспетчер» для исходящих/повторных звонков, пришедших от других служб, будет отображаться наименование службы, осуществившей/принявшей звонок.

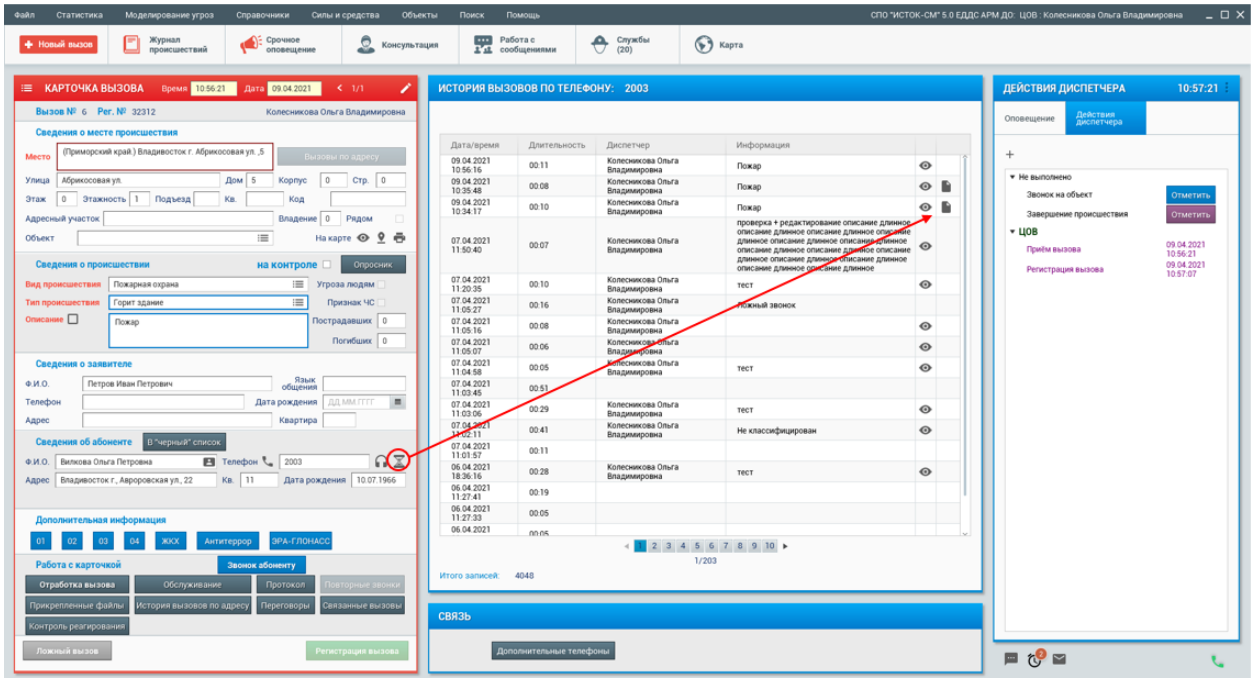


4.15.3. История обращений по абоненту.

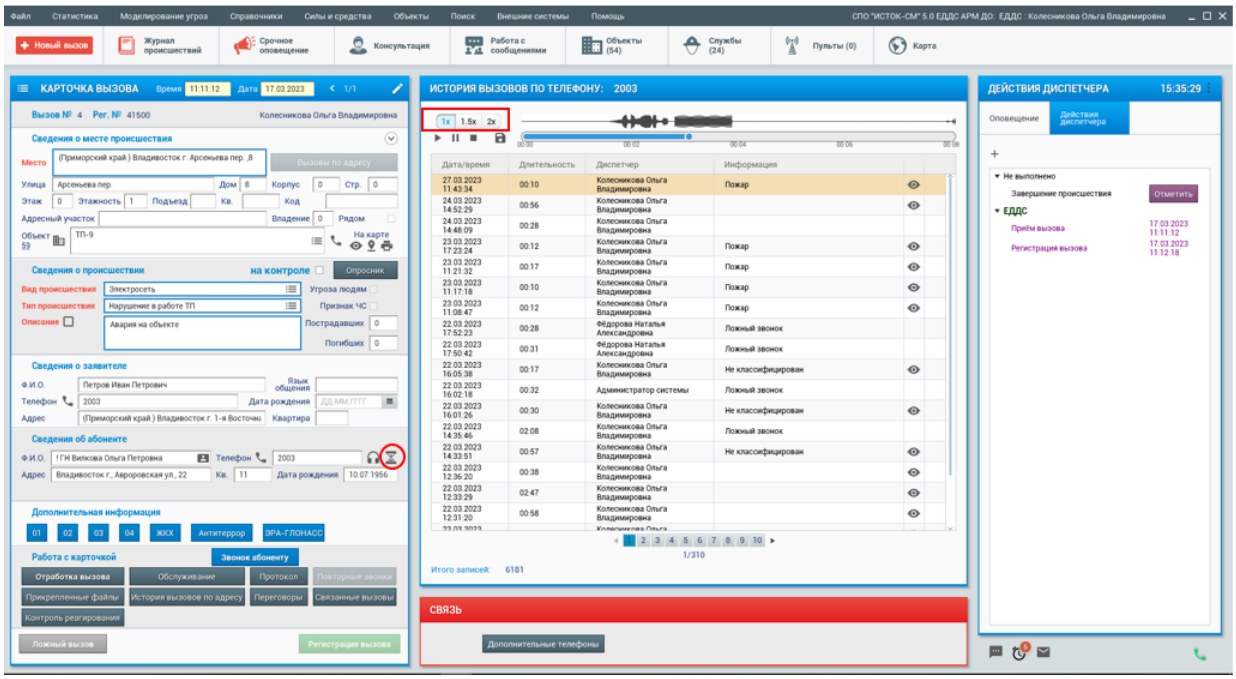
В карточке происшествия кнопкой «Звонки с данного номера» открывается история обращений абонента. Кнопкой  можно открыть карточку происшествия, если по звонку была зарегистрирована карточка происшествия.



При просмотре истории вызовов по телефону в последней колонке отображается к каким карточкам есть прикреплённые файлы.

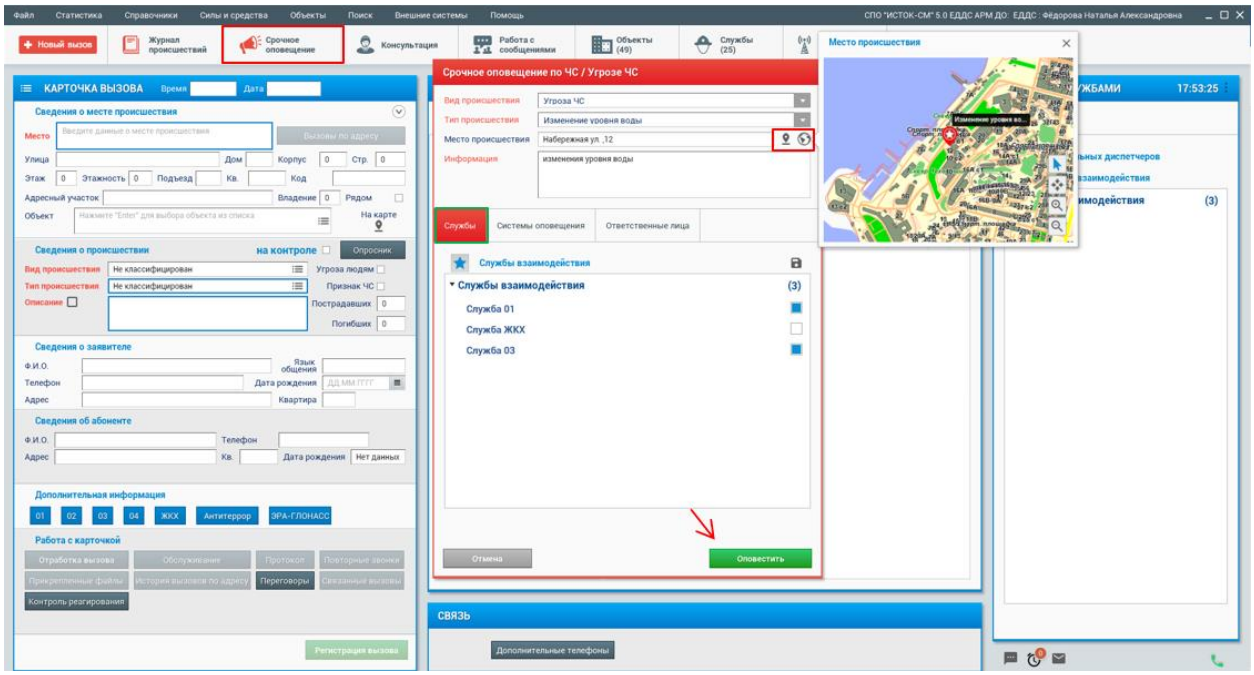


В меню окна «история вызовов по телефону» есть возможность ускоренного прослушивания записи разговора.



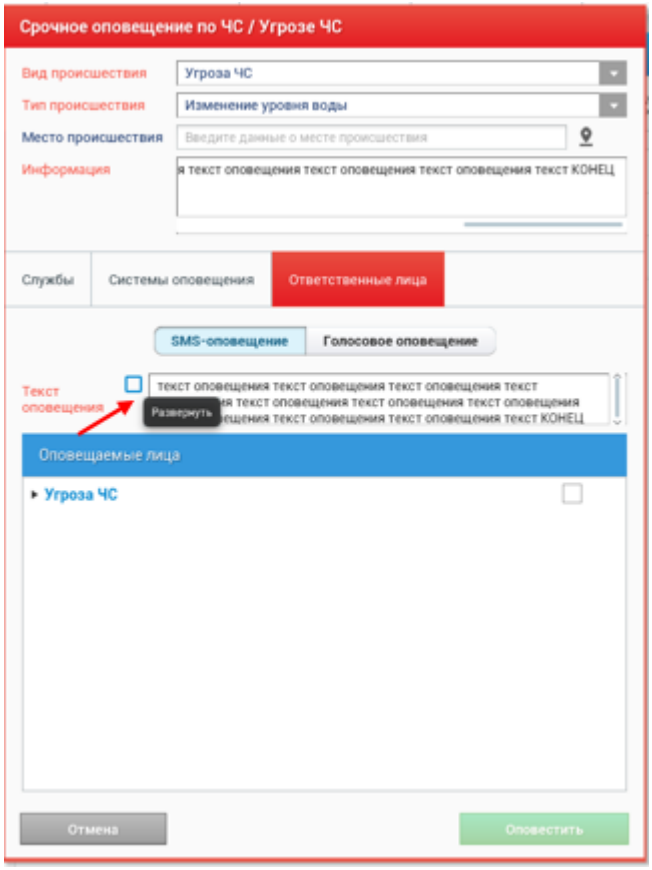
4.16. Функция «Оповещения».

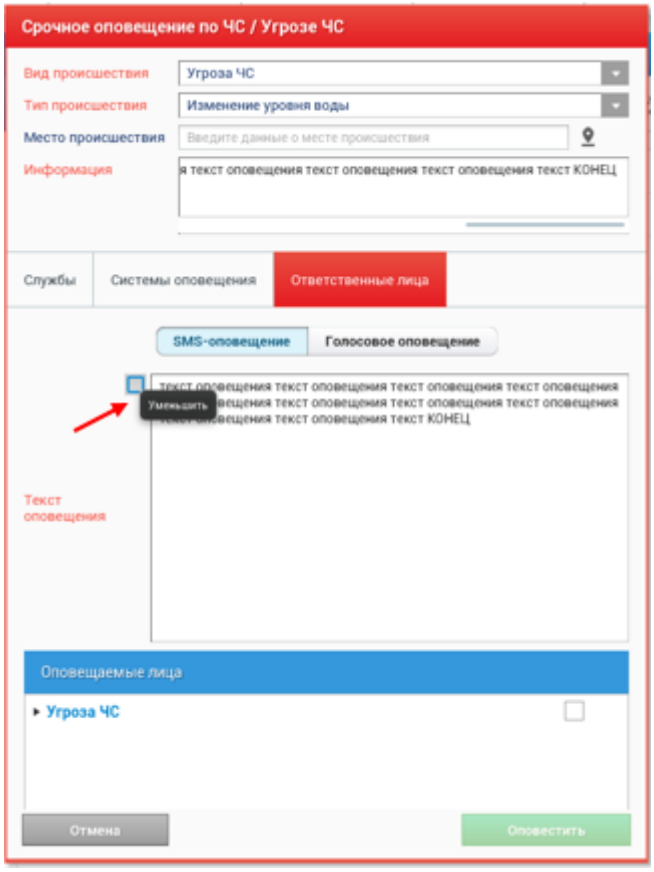
Данный функционал позволяет сформировать карточку оповещения и передать ее в службы экстренного реагирования, а также одновременно оповестить группы физических лиц. Для создания оповещения необходимо кнопкой «Срочное оповещение» (кнопка находится на основном меню рабочего стола) открыть форму для заполнения. В открывшейся форме диспетчер классифицирует данное сообщение заполняя информационные поля «Вид происшествия» и «Тип происшествия» путем выбора варианта из сформированных на службе справочников. Поле «Место происшествия» заполняется путем выбора адреса из встроенного адресного классификатора, с возможностью отображения местоположения на карте (кнопка «Показать на карте»). При необходимости диспетчер может использовать возможность в ручном режиме отметить место происшествия на карте по имеющимся координатам, для этого использует кнопку «Отметить на карте». В поле «Информация» диспетчеру необходимо внести текст сообщения в ручном режиме. Далее в окне «Службы» диспетчер отмечает необходимые службы взаимодействия для передачи данного оповещения.



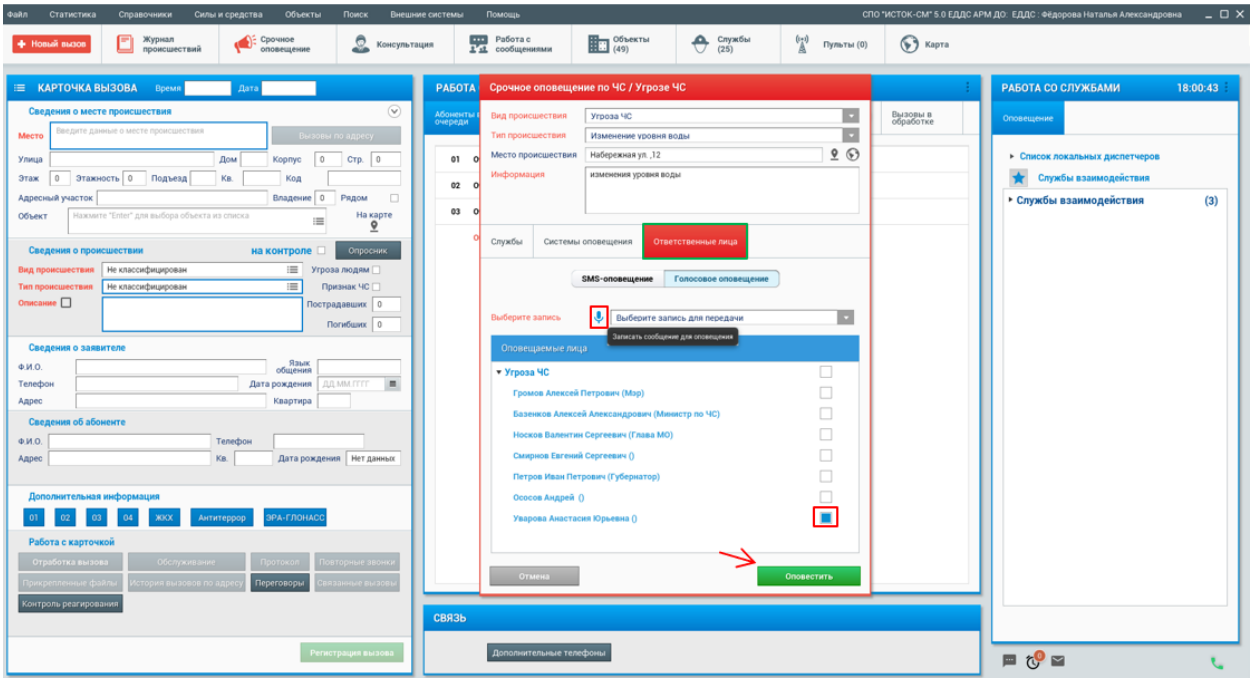
В окне «Ответственные лица» отображаются группы оповещаемых лиц, созданные на локальной службе, где диспетчер отмечает галочкой необходимые группы для данного оповещения, далее выбирает метод оповещения. «SMS оповещение» осуществляется путем доставки физическому лицу SMS с текстом сообщения. Текст, внесенный в поле «Информация» для служб взаимодействия, диспетчер при необходимости может откорректировать для физических лиц или внести другой. Изменение текста осуществляется в окне SMS - оповещение, где изначально дублируется текст, внесенный диспетчером в поле «Информация».

Есть возможность разворачивать окно ввода текста для SMS оповещения. Кнопка отображается при наведении мышкой на поле текста для SMS оповещения.

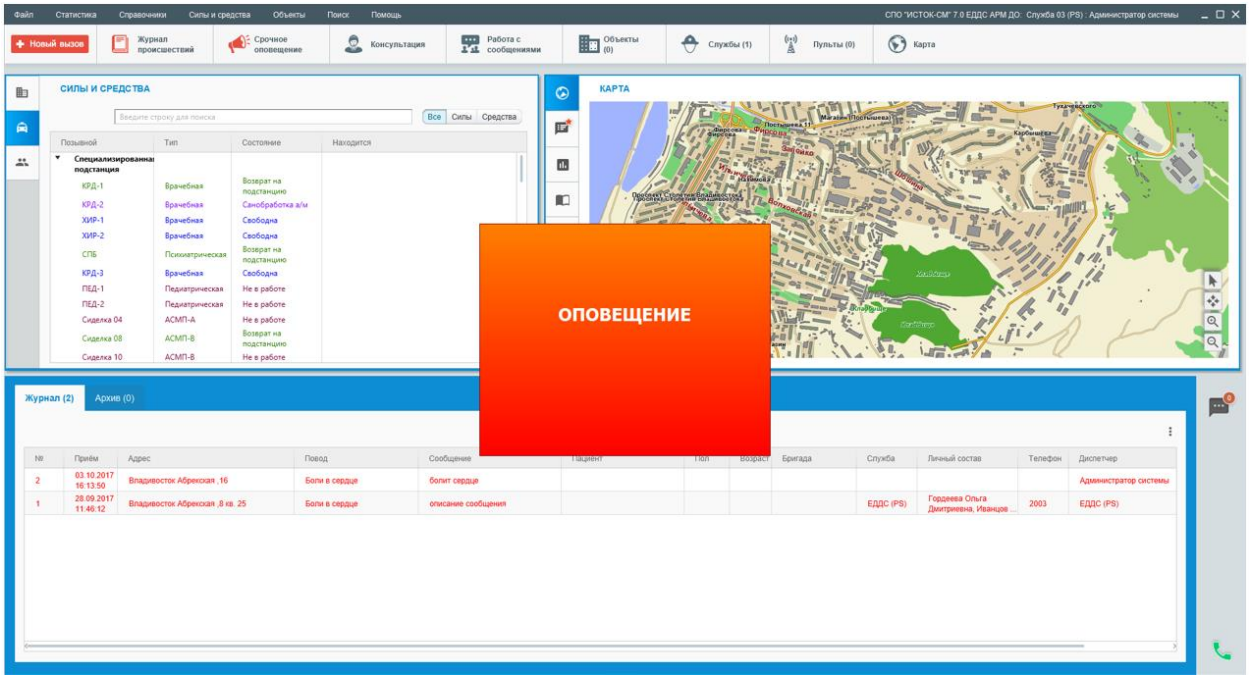

Срочное оповещение по ЧС / Угрозе ЧС
Вид происшествия
Угроза ЧС
Тип происшествия
Изменение уровня воды
Место происшествия
Введите данные о месте происшествия
Информация
я текст оповещения текст оповещения текст оповещения текст КОНЕЦ
Службы
Системы оповещения
Ответственные лица
SMS-оповещение
Голосовое оповещение
Текст оповещения
текст оповещения текст оповещения текст оповещения текст
Развернуть
Оповещаемые лица
Угроза ЧС
Отмена
Оповестить


Срочное оповещение по ЧС / Угрозе ЧС
Вид происшествия
Угроза ЧС
Тип происшествия
Изменение уровня воды
Место происшествия
Введите данные о месте происшествия
Информация
я текст оповещения текст оповещения текст оповещения текст КОНЕЦ
Службы
Системы оповещения
Ответственные лица
SMS-оповещение
Голосовое оповещение
Уменьшить
текст оповещения текст оповещения текст оповещения текст оповещения
текст оповещения текст КОНЕЦ
Текст оповещения
Оповещаемые лица
Угроза ЧС
Отмена
Оповестить

Голосовое оповещение осуществляется путем доставки физическому лицу голосового файла. Голосовые файлы могут быть изначально сформированы на службе, в этом случае диспетчер выбирает запись из готовых файлов. Если готовых файлов нет, то диспетчер может в режиме реального времени записать текст сообщения, для этого использует кнопку «Записать сообщение для оповещения». Сформированное диспетчером голосовое сообщение можно прослушать, при необходимости удалить и записать новое, кнопки для прослушивания и удаления голосового файла появляется после формирования записи.

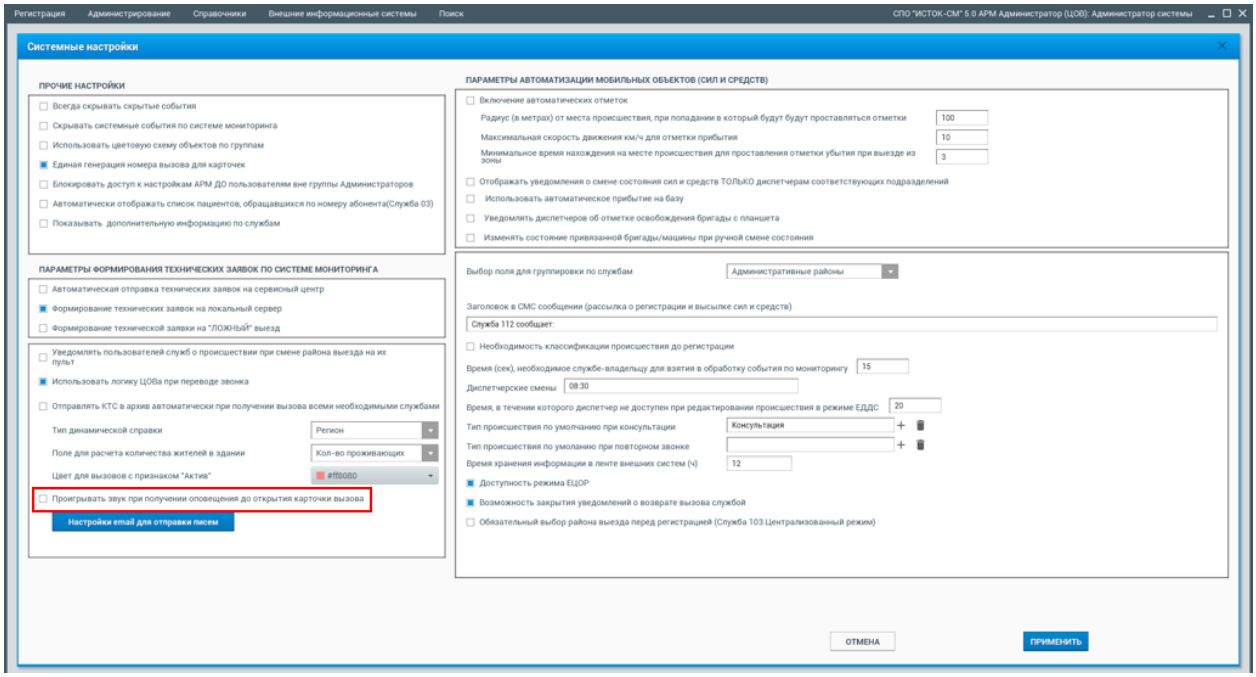


После внесения всей необходимой информации по оповещению диспетчер кнопкой «Оповестить» выполняет отправку оповещения, с автоматической регистрацией карточки происшествия. На службе, куда было отправлено оповещение, на рабочий стол АРМ диспетчера приходит сигнальное сообщение. При открытии такого оповещения (двойным кликом мышки по окну оповещения), открывается карточка происшествия, которую диспетчер отрабатывает согласно полученной информации, по обычной схеме отработки происшествия. Физические лица, которым было отправлено такое оповещение, получают на мобильный телефон SMS сообщение или голосовое сообщение, в зависимости от выбора диспетчером соответствующего метода оповещения.



В зарегистрированной карточке происшествия в окне действий диспетчера зафиксируется факт оповещения служб и физических лиц.

При использовании системной настройки, включенной через АРМ Администратора «Проигрывать звук при получении оповещения до открытия карточки вызова», звук при получении срочного оповещения будет проигрываться до открытия карточки происшествия на службе. По умолчанию настройка отключена, в этом случае при получении «Срочного оповещения» звук будет воспроизводится **два** раза.



4.17. Функция голосового меню.

В случае невозможности абонента при звонке по номеру **112**, соединиться с оператором по причине его занятости, абоненту предлагается режим голосового меню, с помощью которого звонок абонента параллельно поступит на телефонную линию диспетчера службы экстренного реагирования. Для этого абонент выбирает нужную ему службу путем нажатия соответствующей кнопки на телефонном аппарате, согласно предложенному ему голосовому меню:

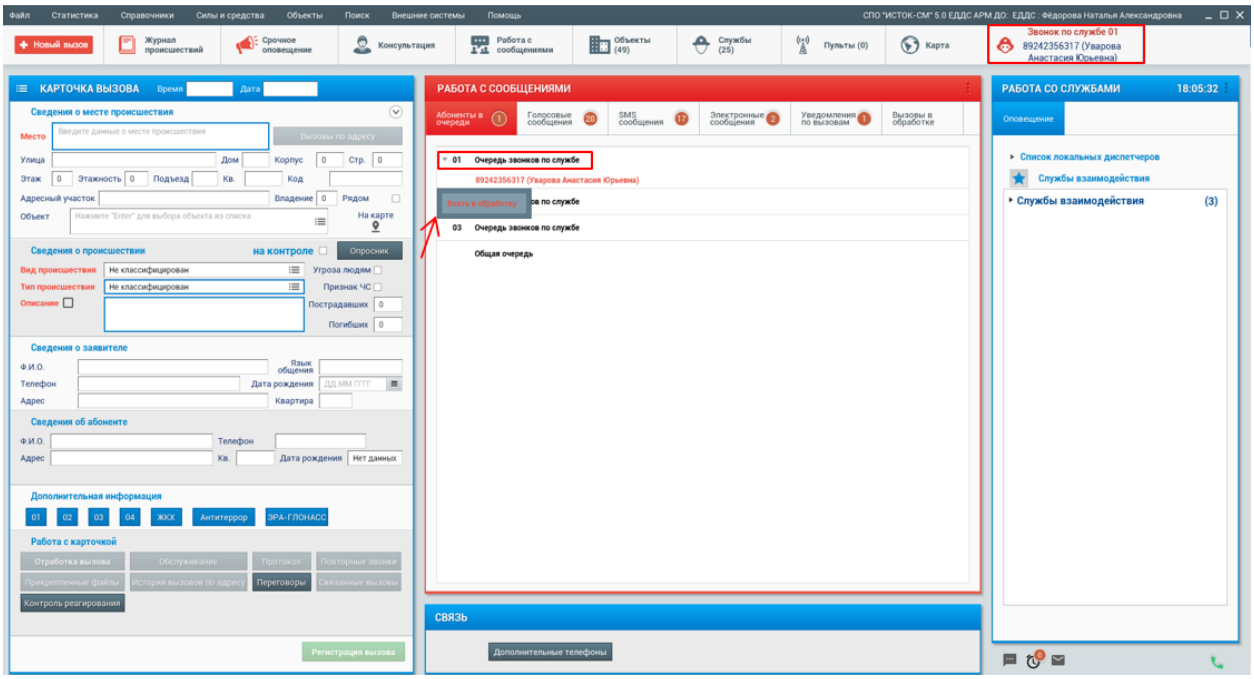
- для вызова пожарной охраны необходимо нажать кнопку **1**;
- для вызова службы полиции необходимо нажать кнопку **2**;
- для вызова скорой медицинской помощи необходимо нажать кнопку **3**;
- для возможности оставить голосовое сообщение необходимо нажать кнопку **0**.

В этом случае телефон абонента используется как тревожная кнопка и оператору системы 112 на рабочий стол выдается сигнальное сообщение, что абонент на линии вызывает конкретную службу экстренного реагирования. Вызов становится приоритетным и должен быть взят в отработку оператором системы 112 в первую очередь, при этом звонок абонента из общей очереди звонков переходит в очередь звонков по соответствующей службе.

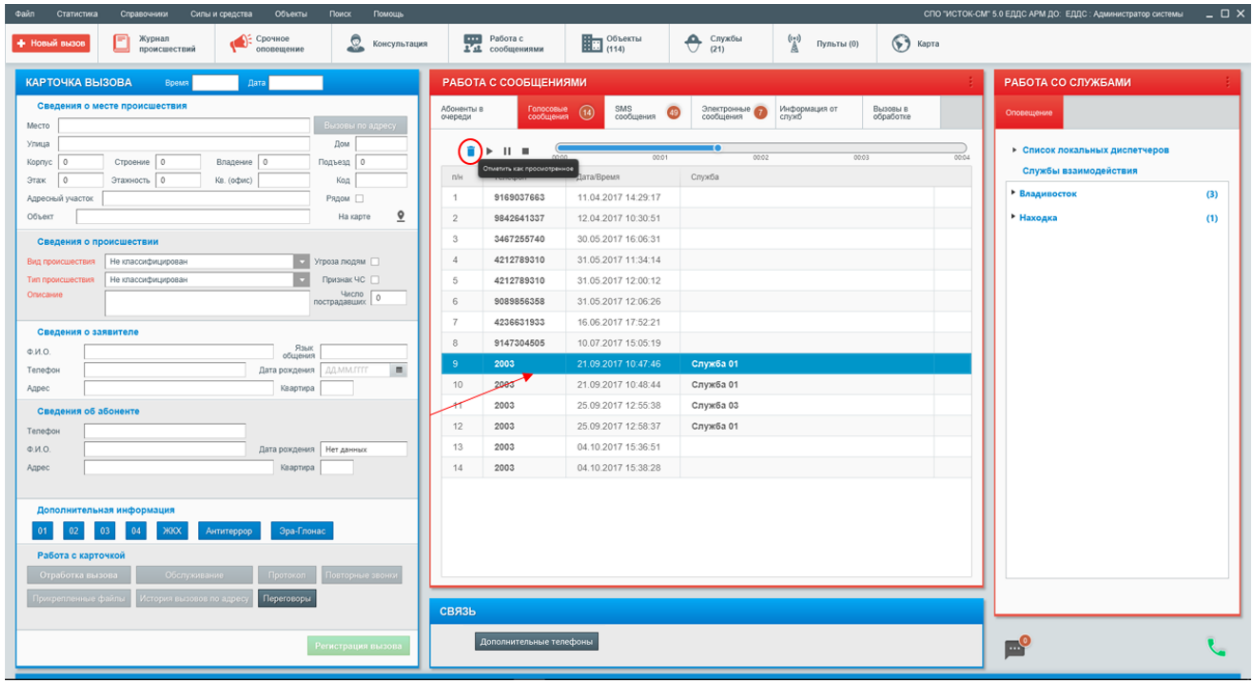
После нажатия абонентом необходимой кнопки на телефонном аппарате, система готова к приему голосового сообщения. В это же время системой осуществляется попытка соединения абонента с соответствующей службой реагирования без уведомления абонента, а у оператора системы 112 на рабочем столе, появляется «сигнальное» всплывающее окно с информацией о характере сообщения и определением службы необходимой для реагирования на его вызов.

Во время записи голосового сообщения от абонента, оператор системы 112 имеет возможность перехватить данный вызов, как приоритетный, с переключением предыдущего абонента в режим удержания.

Для приема приоритетного звонка оператор системы 112 нажимает на номер телефона абонента в очереди и выбирает меню «Взять в обработку».



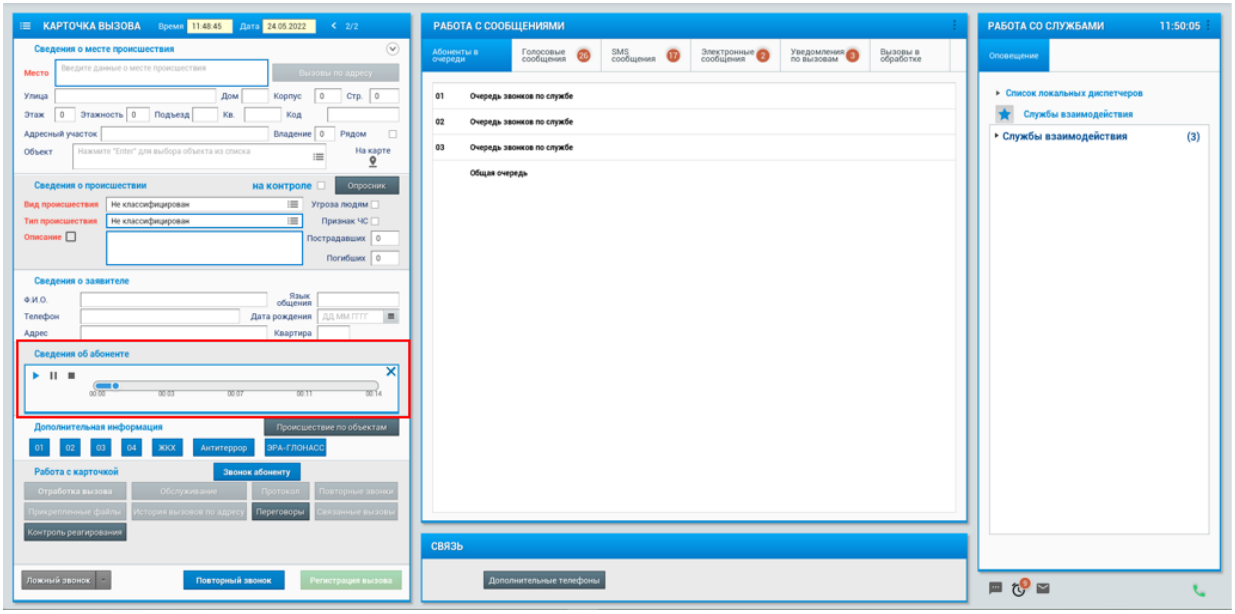
В случаях приема данного вызова на службе экстренного реагирования, у диспетчера службы реагирования с подъемом телефонной трубки автоматически открывается карточка вызова с данными по абоненту (передаваемые операторами связи). У оператора системы 112 данный вызов фиксируется как «переведенный звонок» с отображением информации во вкладке «Голосовые сообщения», с указанием в соответствующем поле наименования выбранной для перевода службы. Такие записи разговора оператор отрабатывает с помощью кнопки «Отметить как просмотренное». Двойным кликом мыши доступно прослушивание данной записи разговора.



Если звонок не может быть принят по причине занятости операторов системы 112 и диспетчеров служб экстренного реагирования, абоненту предлагается сразу же оставить голосовое сообщение. Голосовое сообщение должно содержать следующую информацию: адрес происшествия, описание происшествия, данные о заявителя, для возможности оператору системы 112 зарегистрировать данное происшествие на основе оставленного голосового сообщения. В этом случае запись сообщения от абонента зафиксируется во вкладке «Голосовые сообщения», как пропущенный вызов.

Кнопкой + в меню окна формируется карточка вызова, на основе оставленного сообщения и отрабатывается в стандартном режиме.

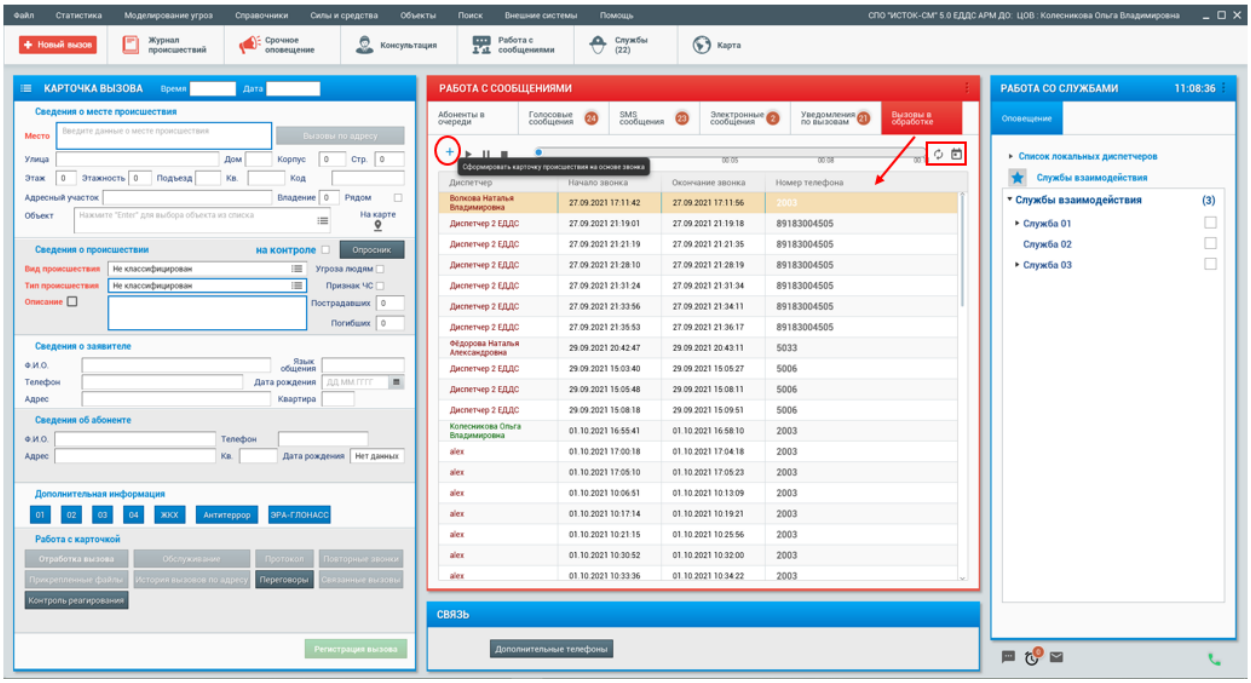
Прослушивание входящей записи разговора с помощью кнопки «Наушники» открывается в карточке вызова в окне «Сведения об абоненте».



4.18. Неотработанные звонки. Окно «Вызовы в отработке».

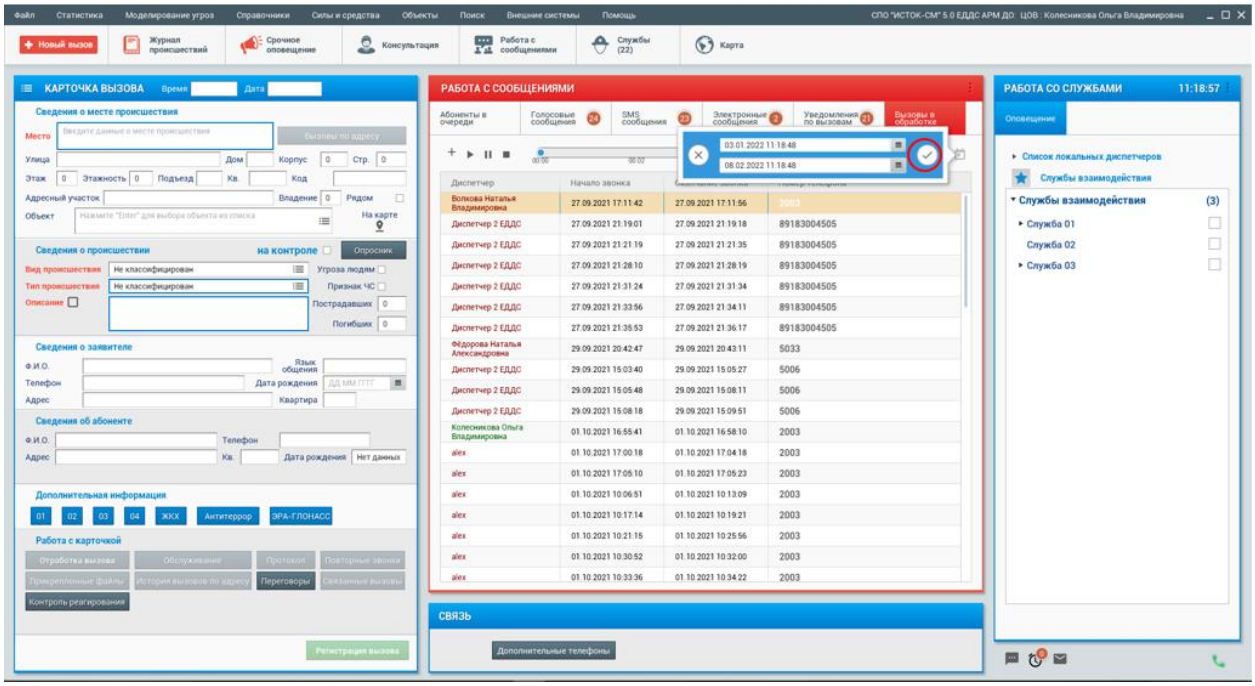
В блоке «Работа с сообщениями» есть окно «Вызовы в отработке» куда попадают собственные вызова (принятые звонки), которые были не отработанны диспетчером, карточки вызова которых остались открыты на рабочем столе, но при этом был необходим перезапуск программы. Наличие информации по неотработанным вызовам сопровождается отображением их количества на самой вкладке. Диспетчер может через данное окно отработать свои вызова в стандартном режиме в течении текущих суток, после чего они попадают в архив неотработанных звонков. Для отработки таких вызовов необходимо открыть окно «Вызовы в отработке», выделить мышкой нужный вызов и с помощью кнопки «+» сформировать новую карточку вызова на основе звонка на рабочем столе, с автоматической привязкой записи разговора

к карточке вызова. Диспетчер может прослушать запись телефонного разговора как из карточки вызова (кнопка «наушники» в окне сведения об абоненте), так и из общего списка неотработанных вызовов (двойным кликом мыши по выделенной строке), далее необходимо отработать карточку вызова в стандартном режиме. После отработки диспетчером данной карточки вызова она автоматически уходит из общего списка окна «Вызовы в отработке».



 - кнопка обновления текущих данных окна.

 - кнопка запроса архивных данных, т.к. список неотработанных вызовов обнуляется каждые сутки.



При наличии у пользователя права «Контроля за диспетчерами», во вкладке будут отображаться неотработанные вызовы всех диспетчеров в режиме реального времени, по которым телефонный разговор с абонентом был завершен, но карточки вызова пока не отработаны диспетчерами на рабочем столе. По цветовой индикации учетной записи диспетчера можно определить активность диспетчера на данный момент времени. Индикация «зеленого» цвета говорит о том, что в данный момент времени диспетчер с данной учетной записью работает в программе, индикация «коричневого» цвета о том, что активного пользователя с данной учетной записью в данный момент нет. Только у пользователя с правом контроля за диспетчерами есть возможность создать карточку вызова (появляется кнопка «Сформировать карточку происшествия на основе звонка») и отработать, неотработанный вызов, принятый другим диспетчером.

У контролирующего диспетчера неотработанные диспетчерами карточки вызова отображаются в окне «Вызовы в отработке» без необходимости обновления списка.

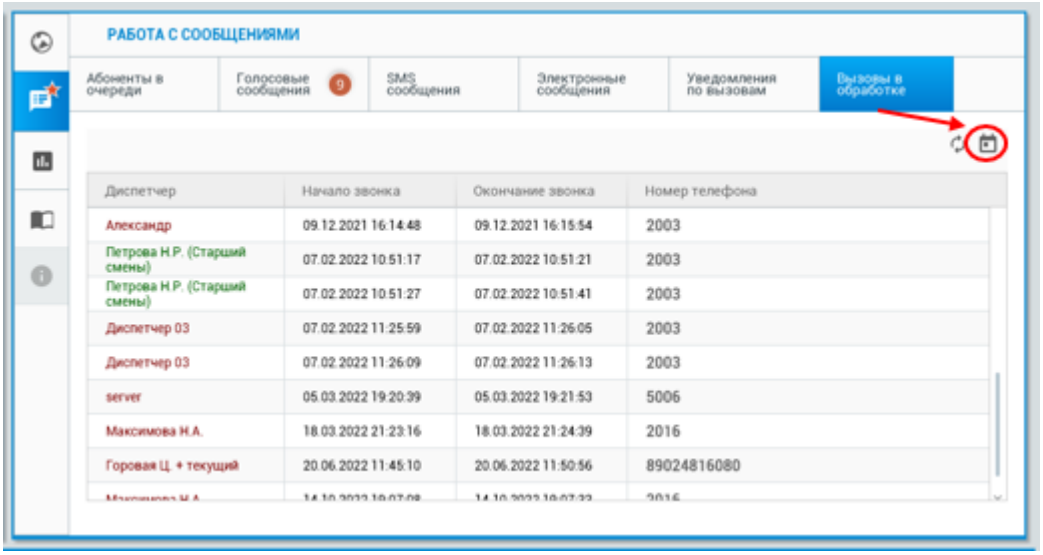
Из списка вызовов в обработке звонок автоматически уйдёт в следующих случаях:

- диспетчер, принявший звонок, отработает открывшуюся на рабочем столе карточку вызова (зарегистрирует, отметит ложным, отработает повторным);
- если вызов был продублирован карточкой (в случае, когда сначала был сделан перевод звонка на службу реагирования, потом

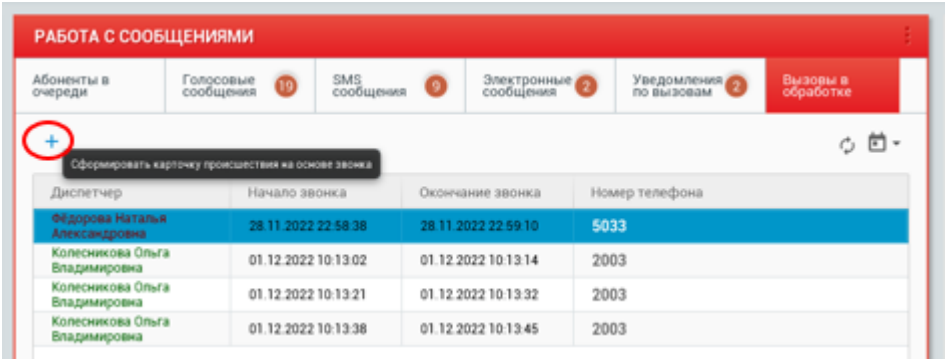
была повторно передана КТС), то после открытия этой карточки из журнала любым не текущим пользователем; (т.е. если контролирующий диспетчер открыл эту карточку из журнала вызовов, то она из списка вызовов в отработке у него не уйдёт, пока полученный звонок не отработает диспетчер, получивший данный перевод).

Алгоритм отработки архивных неотработанных вызовов.

Пользователю, у которого есть право на «Контроль за диспетчерами на службах» будут отображаться все неотработанные вызова за заданный временной период времени по всем диспетчерам службы (активным и неактивным). Пользователь, у которого нет данного права, ему будут отображаться только свои, неотработанные вызова за заданный период времени. Пользователю с правом на контроль будет доступна отработка вызовов только уже неактивных на текущий момент времени пользователей (учетная запись диспетчера отображается в списке вызовов коричневым цветом). Вызова, учетная запись диспетчера которых отображается в списке зеленым цветом, будут доступны для отработки активным диспетчерам на текущий момент времени. Каждый активный на текущий момент времени диспетчер сможет отработать свои архивные неотработанные вызова.

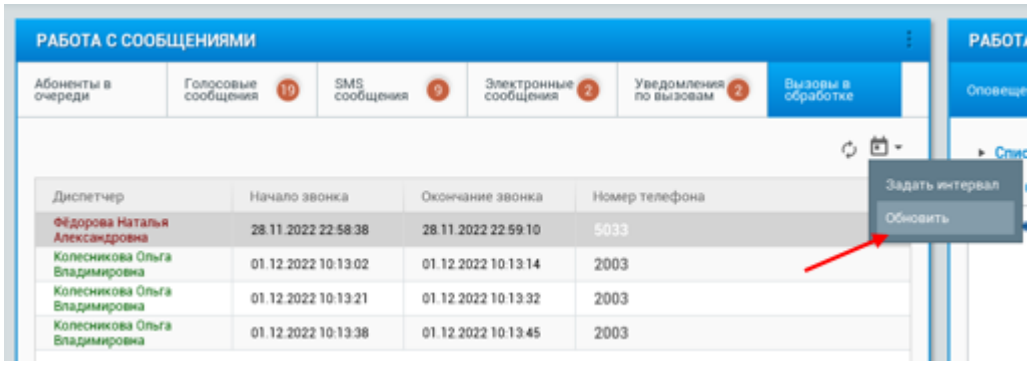


После формирования карточки на основе неотработанного звонка, запись неотработанного звонка остается в общем списке выполненного запроса данных.



Далее, необходимо использовать вариант меню «Обновить» для удаления записи отработанного звонка из общего архивного списка.

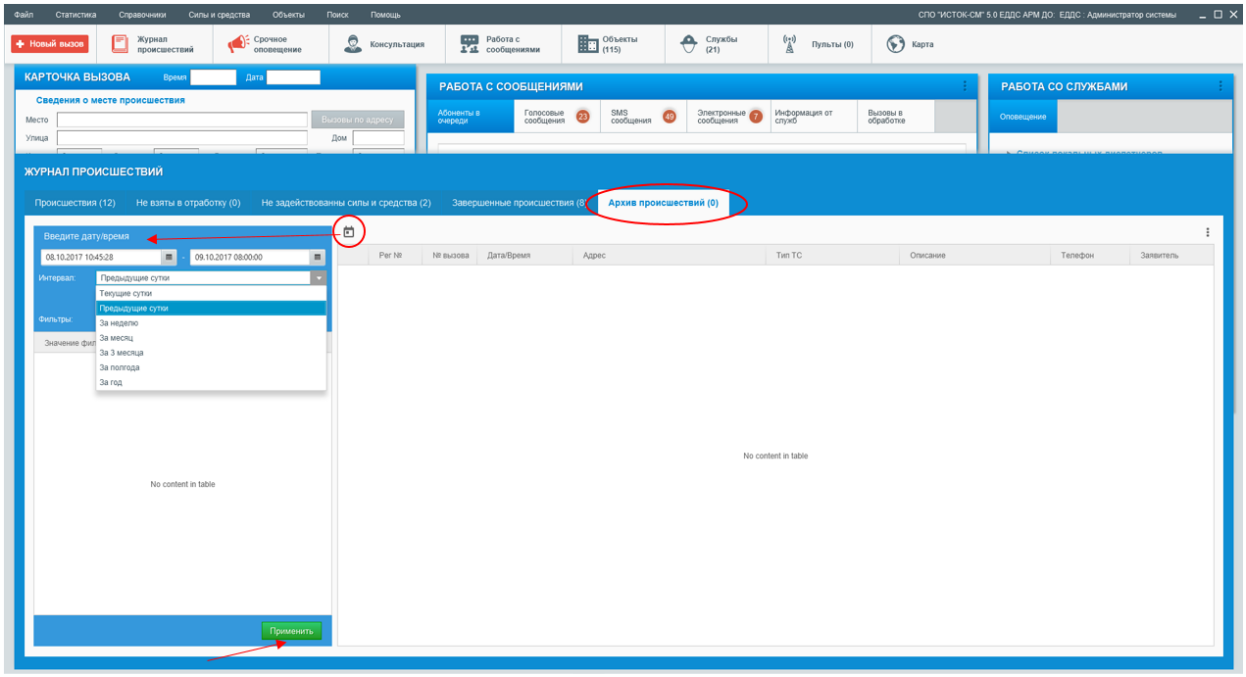
Кнопка «Обновить текущий список» обновляет список неотработанных звонков за текущие сутки.



4.19. Архив происшествий.

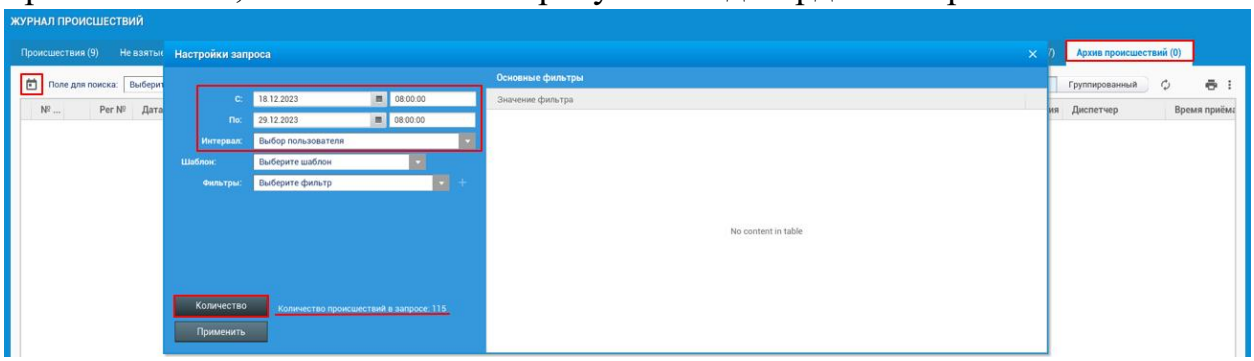
Архив происшествий находится на рабочем столе диспетчера в журнале происшествий, вкладка «Архив происшествий». Для доступа к архивным данным пользователь приложения должен иметь соответствующее право «Право на работу с архивом», которое определяется для пользователя через приложение АРМ Администратора.

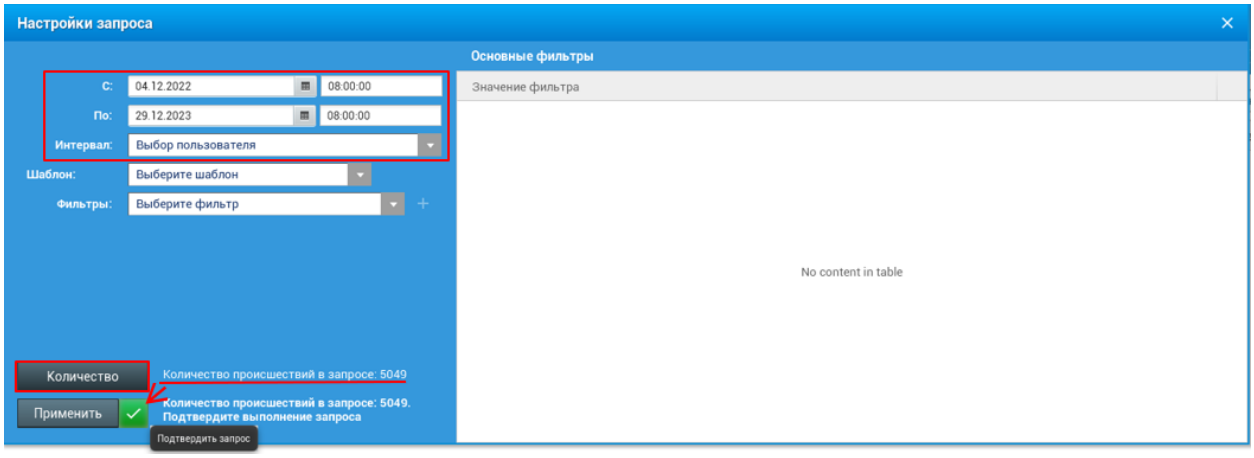
Для запроса архивных данный по происшествиям необходимо в журнале происшествий открыть вкладку «Архив происшествий», далее через календарный значок в левой части панели меню открыть окно для ввода необходимых параметров запроса. Временной интервал запроса можно выставить вручную или использовать для этого инструмент календаря, а также выбрать его из предлагаемого списка в поле «Интервал» (за текущие сутки, за предыдущие сутки, за неделю, за месяц, за 3 месяца, за полгода, за год), в этом случае начальная и конечная дата/время запроса определится автоматически.



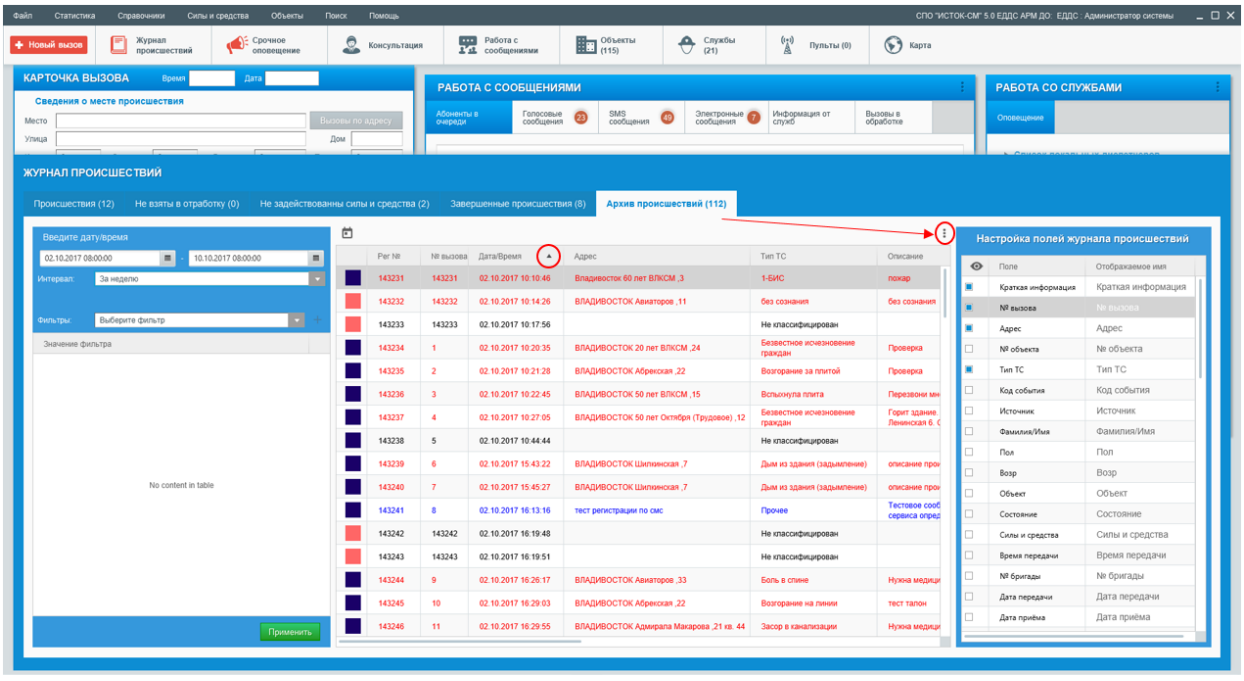
Для выполнения запроса необходимо нажать в окне параметров запроса кнопку «Применить» и происшествия за данный период времени отобразятся в журнале архива.

При нажатии на кнопку Количество отображается общее количество происшествий по запросу. Для отображения самих происшествий, необходимо нажать на кнопку Применить. Если в процессе запроса получится более 3000 происшествий, пользователю потребуется подтвердить запрос.



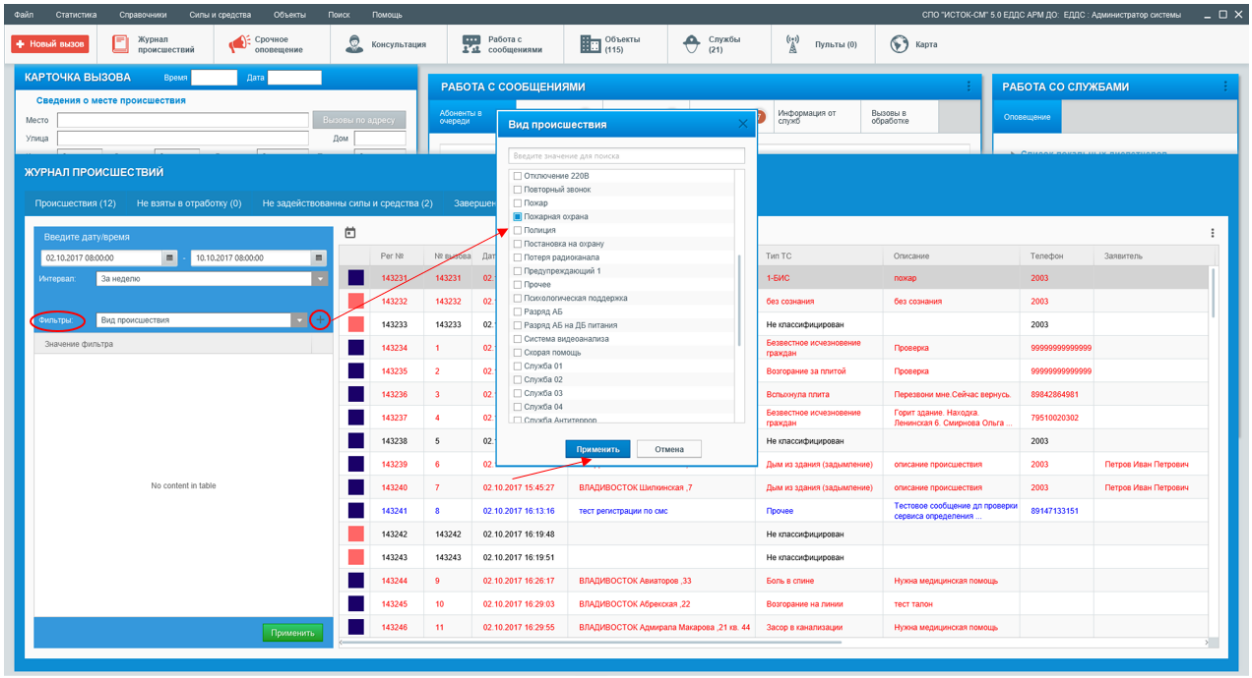


Информационные столбцы архивного журнала настраиваются через окно настроек журнала, после изменения настроек необходимо выполнить сохранение данных. Очередность расположения информационных столбцов осуществляется перетягиванием заголовка столбца в нужное место. При работе со списком выполненного запроса диспетчеру доступна сортировка информации внутри каждого столбца кликом мыши по заголовку. Двойным кликом мыши по выделенному происшествию в архиве можно открыть карточку происшествия, в которой доступно редактирование первичной информации по происшествию, прослушивание телефонных записей разговора, а также просмотр и печать протокола происшествия.

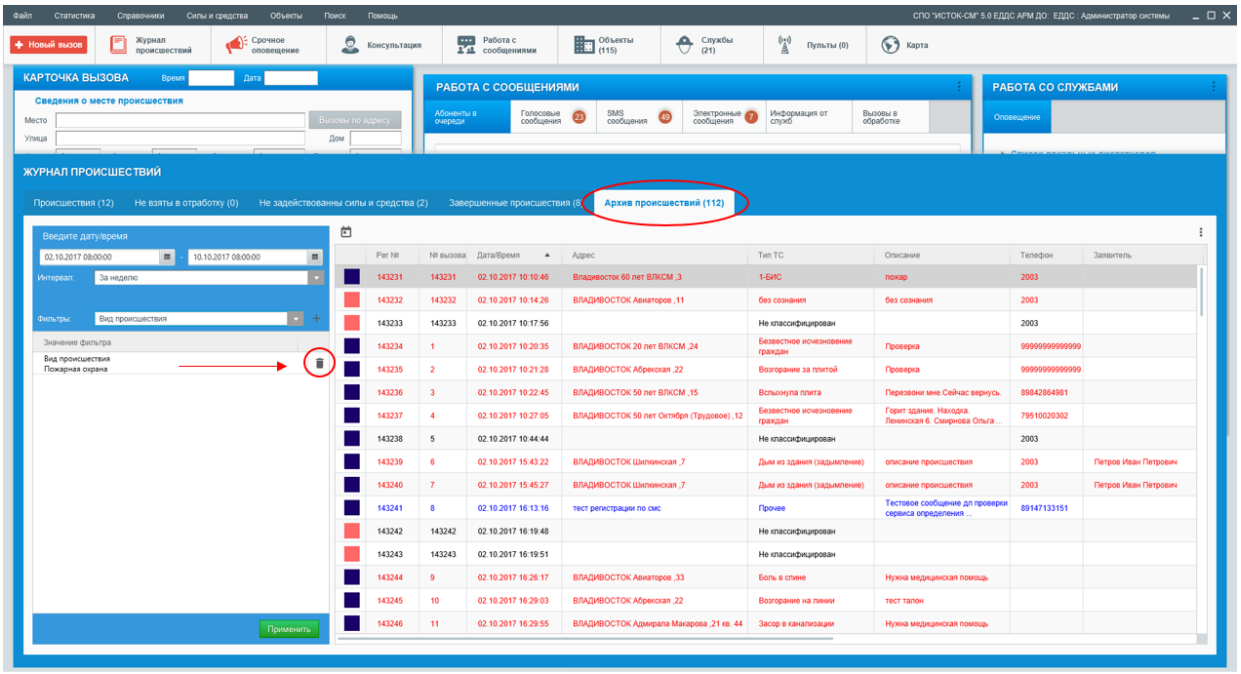


При запросе архивной информации можно использовать дополнительные информационные фильтры, для этого в окне параметров запроса помимо временного интервала необходимо в окне «Фильтры» выбрать нужный вариант, кнопкой «+» выбрать включающее или исключающее значение данного фильтра, далее в открывшемся окне отметить необходимое значение

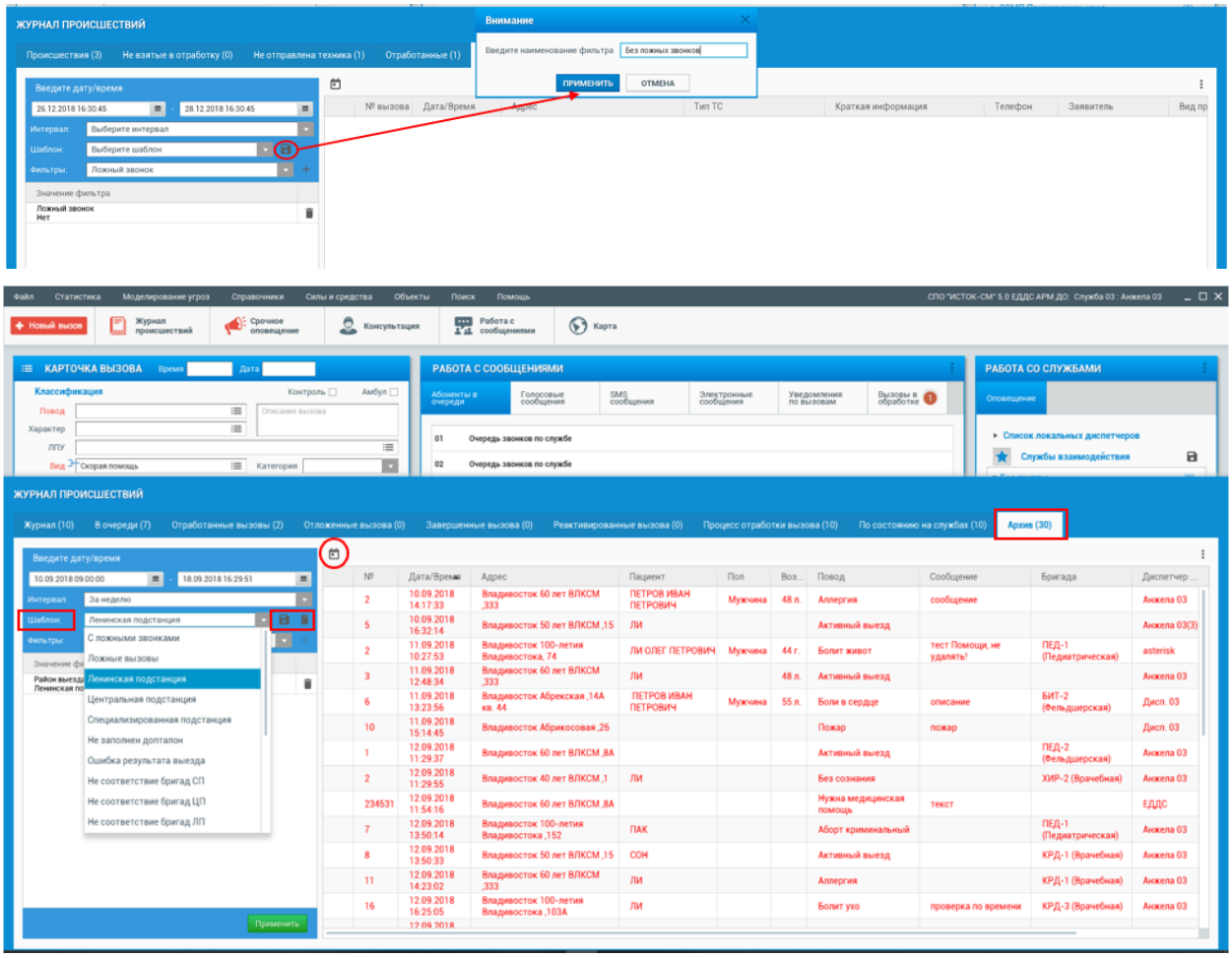
фильтра и кнопкой «Применить» добавить фильтр в окно параметров. Далее выполнить временной запрос с созданным фильтром информации.



После использования фильтра его необходимо удалить с помощью кнопки «Удалить» находящейся рядом с созданным фильтром.

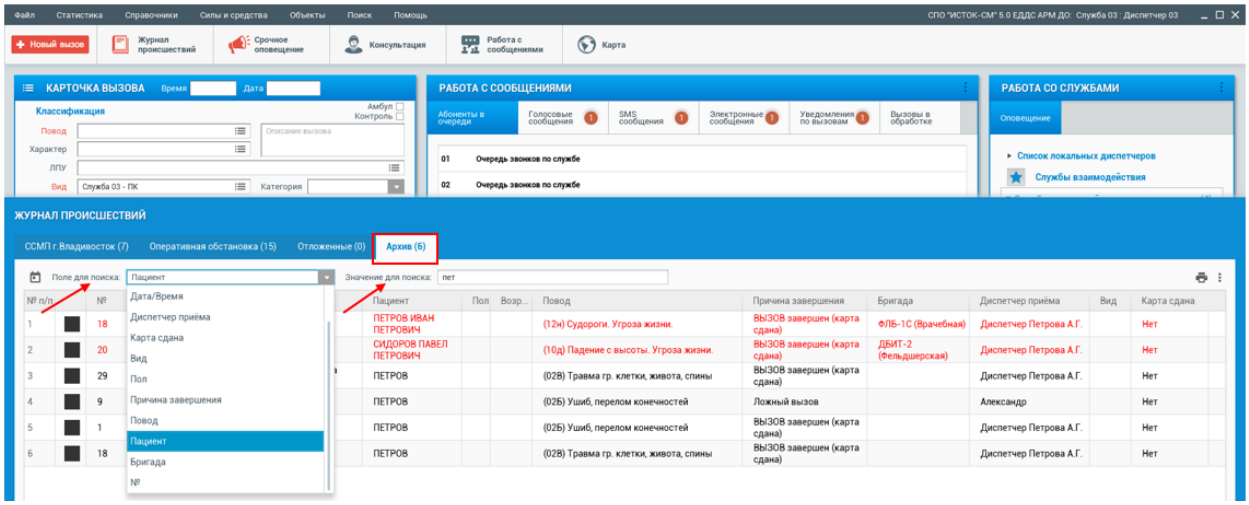


Часто используемые фильтры или набор из нескольких фильтров можно сохранить как «шаблон» для дальнейшего использования при запросах архивной информации без из повторного формирования. Сохранять/удалять шаблоны могут только пользователи из группы администраторов, у других пользователей такой возможности нет.

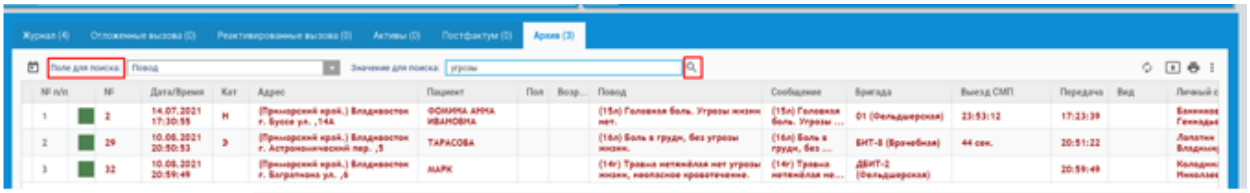


Для сохранения/удаления созданного фильтра в шаблон необходимо использовать кнопку сохранения/удаления рядом с полем «Шаблон». При сохранении необходимо в открывшемся окне внести название шаблона и кнопкой «Применить» выполнить сохранение. При дальнейшем использовании созданных шаблонов, в поле «Шаблон» выбирается нужный вариант и выполняется запрос информации.

Дополнительный поиск в меню окна архивного журнала позволяет осуществлять поиск информации по любому информационному полю, выбранному для отображения в архивном журнале. Для этого, в «Поле для поиска» необходимо выбрать нужное информационное поле, в поле «Значение для поиска» внести необходимые данные. По вводу данных по значению, автоматически осуществляется фильтрация общего списка архивных вызовов. Для возврата к общему списку архивного запроса необходимо удалить информацию в поле «Значение для поиска». Если в окне выбора нет нужного информационного поля, его необходимо добавить в архивный журнал через настройку информационных полей.

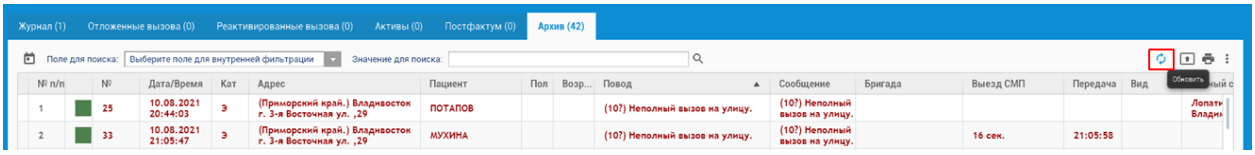


Пункт меню «*Файл – Настройки – Список происшествий – Прочие настройки – Поиск в архиве только по подтверждению*», при включенной настройке в архиве «Поле для поиска» будет работать только по подтверждению. Рядом с полем «Значение для поиска» появиться дополнительная кнопка.

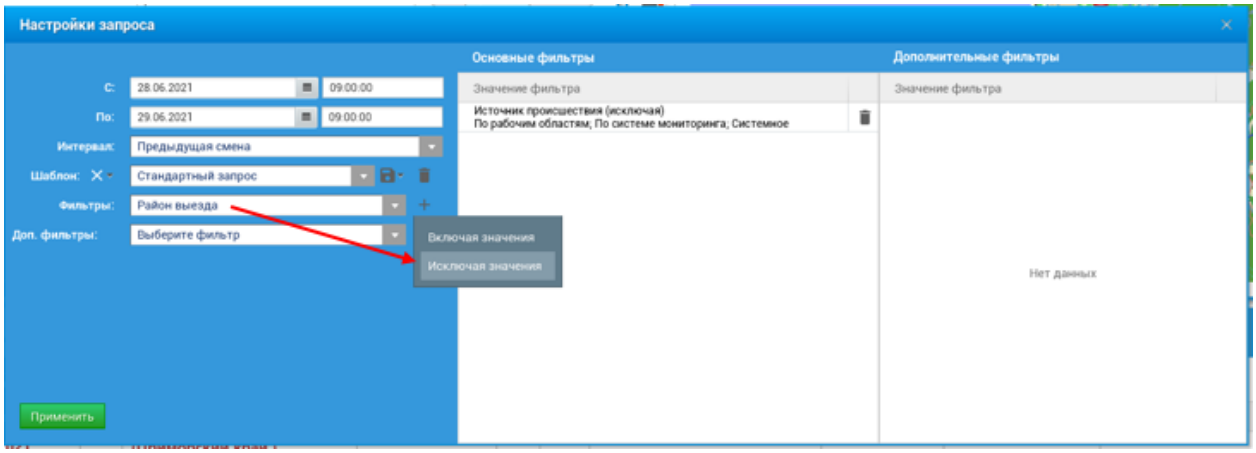


Примечание: Если будет меняться набор полей в журнале, то фильтр необходимо выбрать заново и нажать на поиск.

В меню окна архива кнопка «Обновить». При редактировании данных в архивной карточке происшествия, кнопка «Обновить» обновляет архив происшествия по требованию.



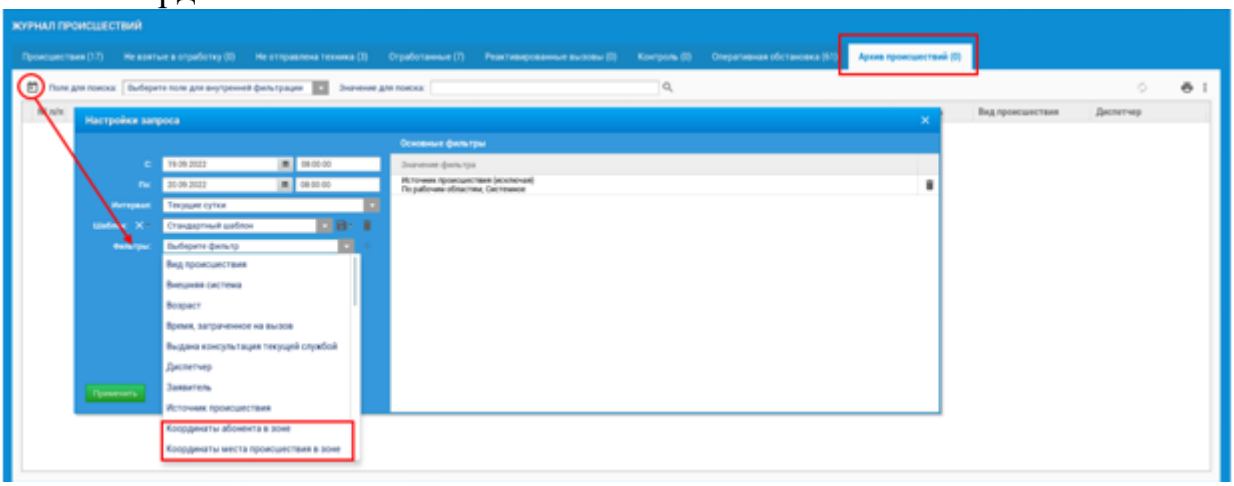
В архиве происшествий при выборе исключающего значения фильтра "Район выезда" – в результатах запроса помимо исключения карточек с выбранными подстанциями, будут отображаться карточки, к которым не был привязан район (в поле "Район выезда" по умолчанию была служба текущая, или запись "Не установлен", в архивных карточках вместо слова «Не установлен» автоматически выставляется текущая служба). Таким образом, служба сможет отфильтровать карточки локальной службы, где не был проставлен район для передачи на подстанцию.



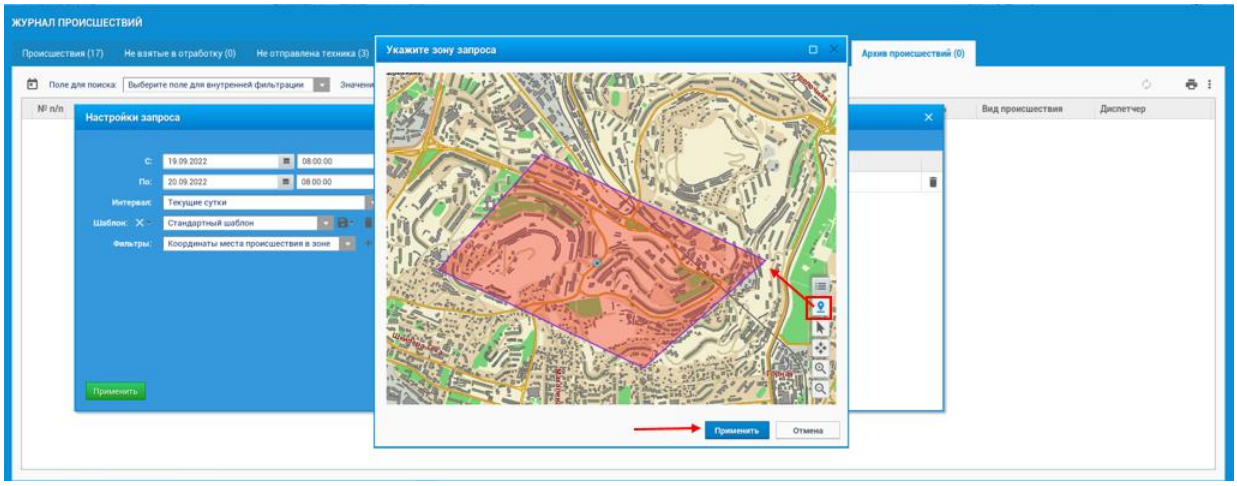
Фильтры по попаданию места происшествия и местоположения абонента в зону – дают возможность задавать фильтр в архиве происшествий, который позволит отфильтровывать происшествия, попадающие только в выделенные зоны на карте.

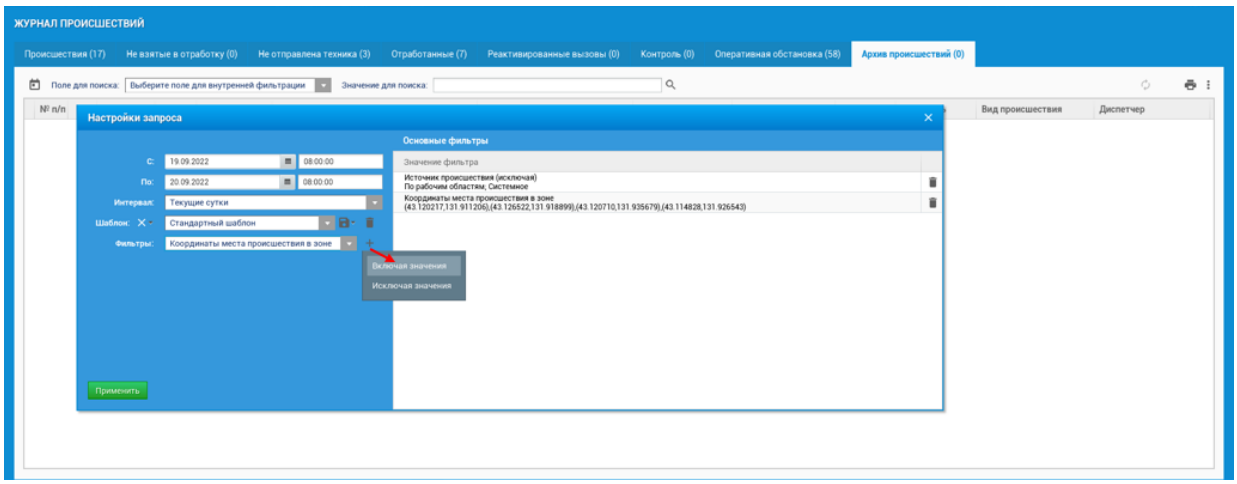
В архиве происшествий два таких фильтра:

- Координаты места происшествия в зоне;
- Координаты абонента в зоне.

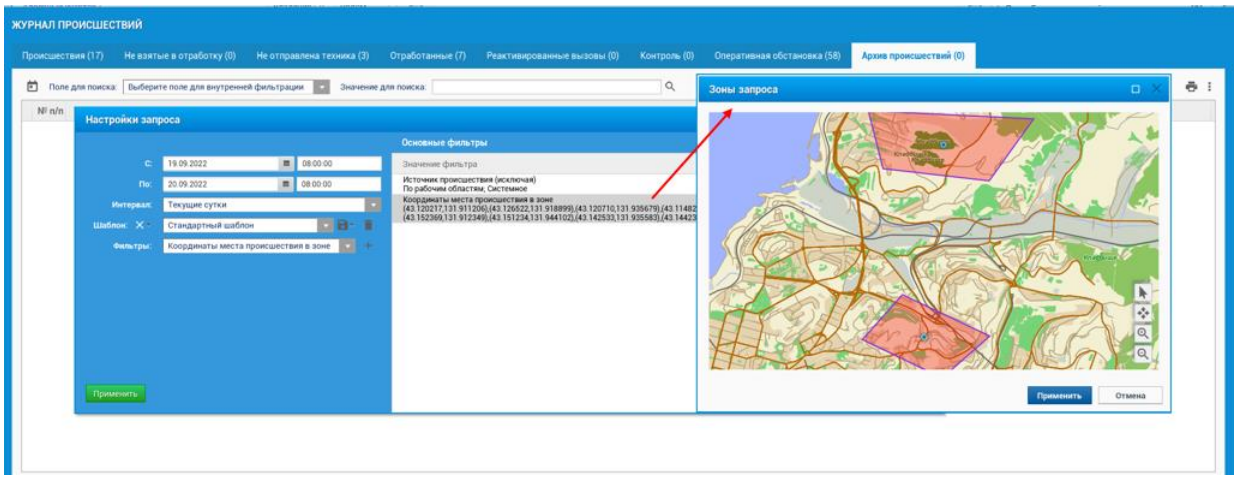


При выборе данного фильтра откроется диалог с картой, где можно будет выделить зону, в которой будет осуществляться поиск. Возможно добавление нескольких зон для анализа, поочерёдно добавляя фильтр.

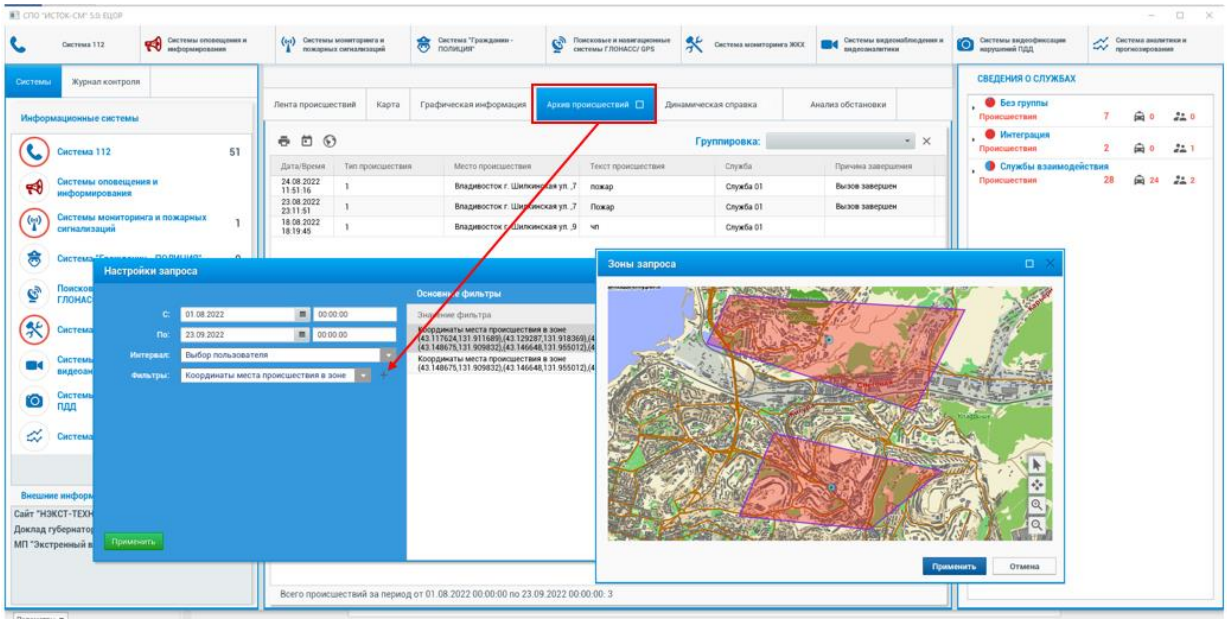




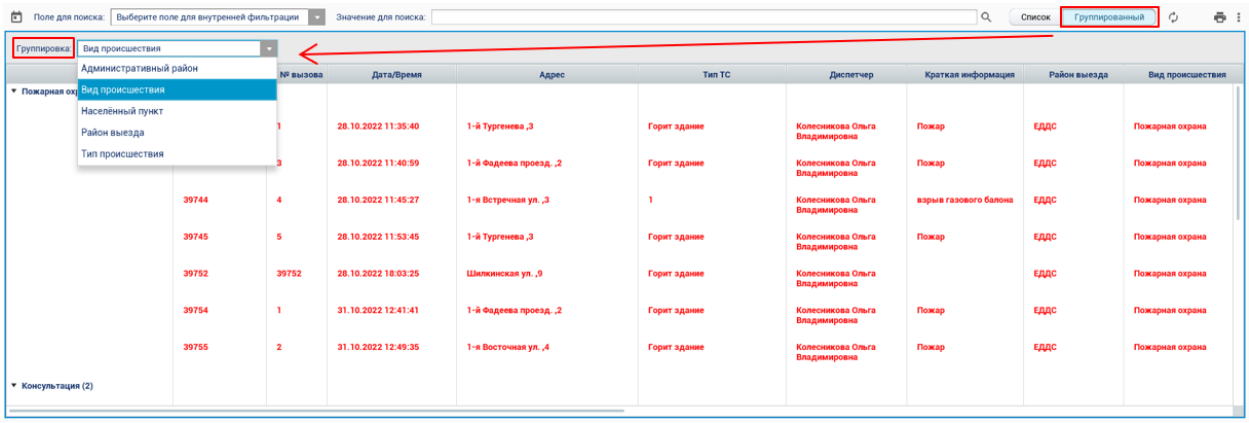
Изменить значение фильтра нельзя, но можно просмотреть на карте все выделенные в рамках фильтра зоны, дважды кликнув по значению фильтра в списке.



Данная возможность есть и в архиве интеграционной платформы «СИП».



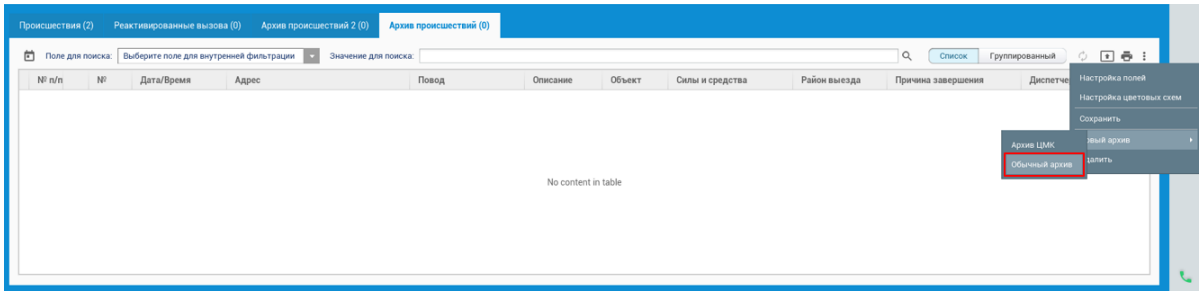
В архиве происшествий есть возможность группировки результатов запроса (вкладка «Группированный»). С помощью данной вкладки есть возможность применить нужную группировку к результатам запроса архивных данных. При выборе группировки автоматически идёт объединение происшествий по указанному запросу, с возможностью вывести в печать при помощи кнопки «Печать» на панели меню.



«Поле для поиска», «Настройка запроса архивной информации» также применяются в данной вкладке аналогично основному окну (списку) архивных данных. Настройка полей будет применятся ко всему журналу «Архив происшествий».

В архивном журнале происшествий есть возможность создавать дополнительные вкладки архива, которые можно настраивать отдельно при создании нового журнала архива происшествий. Возможность создания дополнительных вкладок архива происшествий удобно использовать в качестве отчётного инструмента.

Если в основных вкладках журнала, журнал «Архив происшествий» один, то его удалить нельзя.

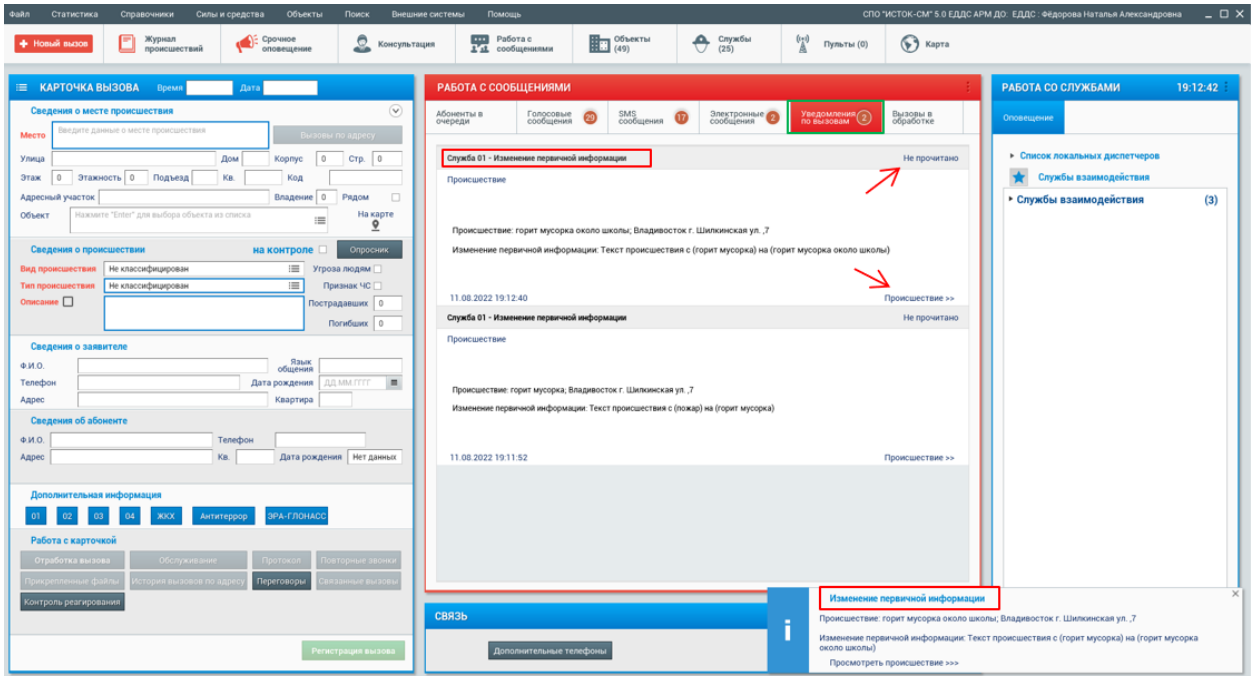


4.20. Функция уведомлений.

1) Уведомления об изменении первичной информации по происшествию.

При работе с одним происшествием двумя или более службами и в случае изменений первичной информации по происшествию на одной из служб, то диспетчеру другой службы, участвующей в отработке данного происшествия, приходит информационное уведомление о внесенных изменениях по происшествию.

Информационное уведомление не требует отработки, а только уведомляет диспетчера об изменениях первичной информации по происшествию на службе реагирования. В этом случае диспетчер получает на рабочий стол всплывающее уведомление (в правом нижнем углу), а также уведомление попадает диспетчеру на рабочий стол в окно «Работа с сообщениями» во вкладку «Уведомления по вызовам». Наличие непрочитанных уведомлений сопровождается отображением их количества на самой вкладке. Уведомление содержит информацию о дате/времени его получения, наименование службы на которой были сделаны изменения, краткую информацию по происшествию, информацию о сделанных изменениях. Кликом мыши по слову «Происшествие» можно открыть карточку данного происшествия. Для отработки информационного уведомления достаточно сделать отметку о его прочтении, для этого в списке уведомлений нажать на слово «Не прочитано», уведомление автоматически уйдет из списка уведомлений как прочитанное.

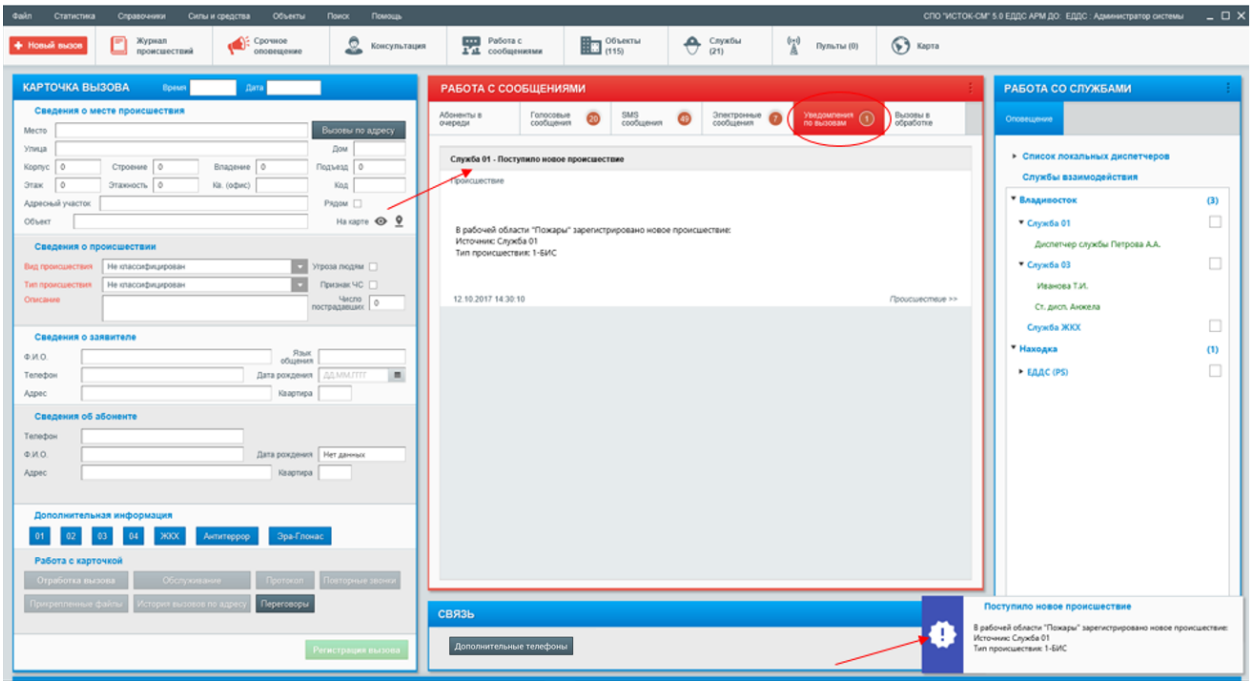


2) Уведомление о регистрации происшествия с определенным типом на службах реагирования.

Данный функционал позволяет диспетчеру получать уведомления о регистрации происшествий определенного «Типа» службах реагирования, для возможности осуществлять контроль над отработкой происшествия на службе.

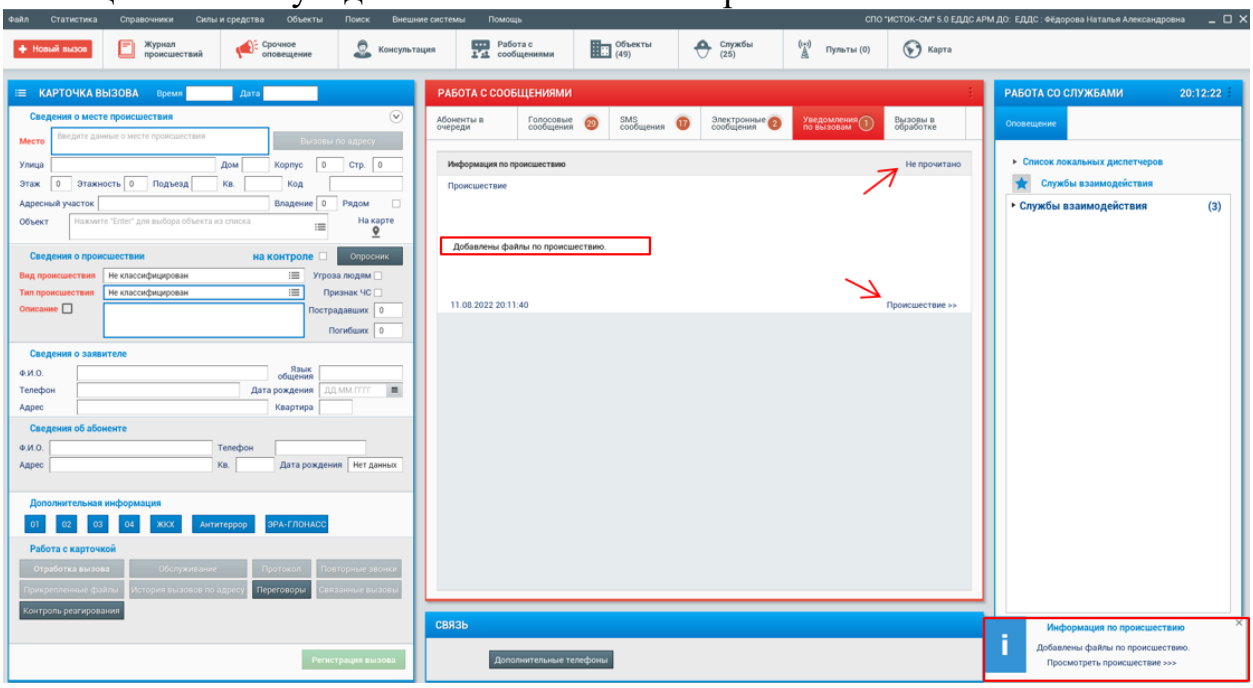
Уведомления могут быть двух вариантов, в зависимости от выбранной настройки данного уведомления и его типа через приложение АРМ Администратора: сообщение, которое требует обработки и информационное сообщение. Информационное уведомление о регистрации происшествия с определенным типом происшествия на службах реагирования приходит на рабочий стол диспетчера и отрабатывается также, как уведомление об изменении первичной информации по происшествию.

Уведомление, которое требует обработки диспетчера поступает диспетчеру на рабочий стол в правый нижний угол экрана, при этом одновременно приходит и информационное уведомление. Двойным кликом мыши по уведомлению автоматически открывается карточка происшествия и вызов попадает в текущий журнал происшествий, при этом оба уведомления уходят с рабочего стола. После отработки данного происшествия на службе реагирования, диспетчер отрабатывает свою карточку в стандартном режиме и отправляет ее в архив.



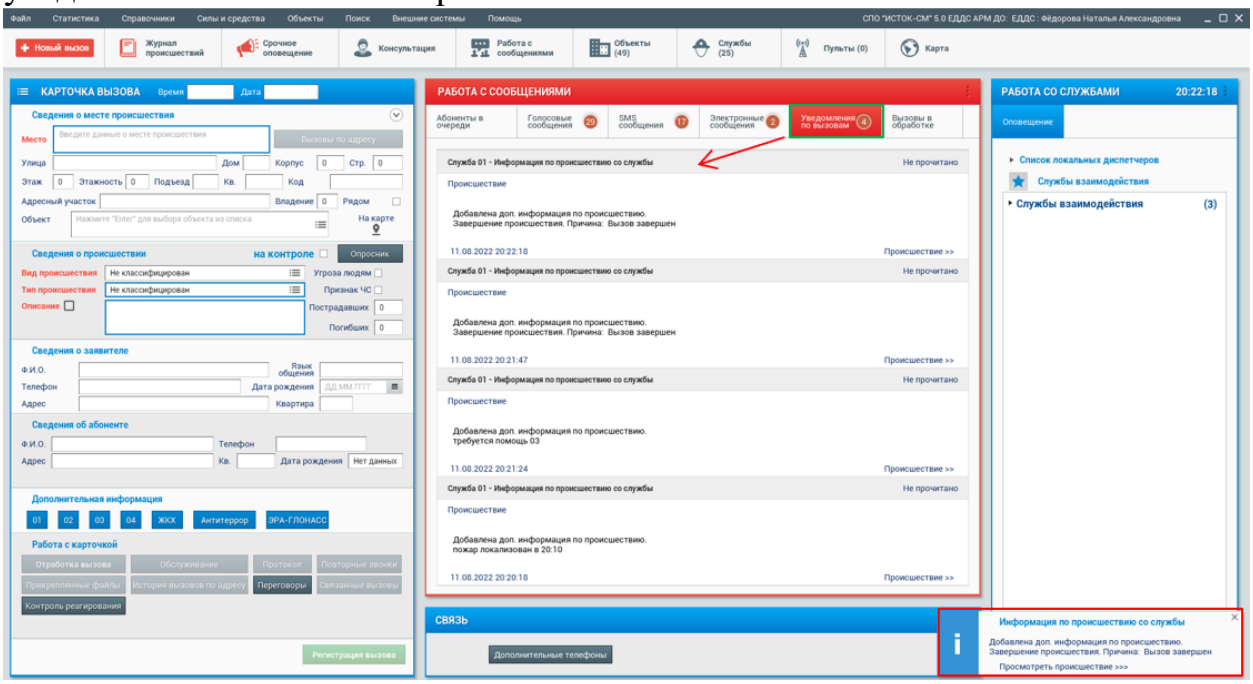
3) Уведомление о добавлении файла по происшествию.

Диспетчер службы, куда был передан файл, получит на рабочий стол всплывающее уведомление в правый нижний угол рабочего стола, а также информационное уведомление о добавлении файлов к происшествию попадет в блок «Работа с сообщениями» в окно «Уведомления по вызовам». В окне уведомлений кликом мыши по надписи «Происшествие» диспетчер может открыть карточку происшествия и просмотреть добавленные файлы. После просмотра файлов информационное уведомление отрабатывается диспетчером нажатием на слово «Не прочитано» и данное уведомление уходит из общего списка уведомлений и считается прочитанным.



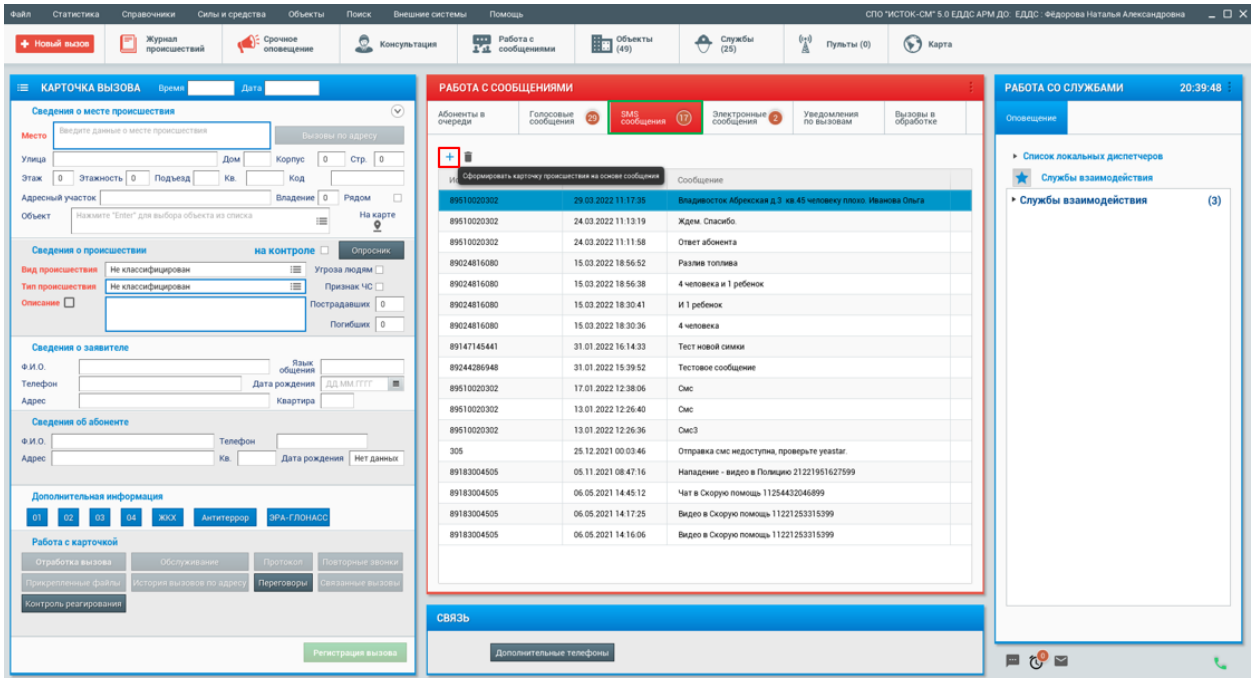
4) Уведомление о добавлении дополнительной информации по происшествию службам участниками отработки происшествия.

Настройка рабочего стола «Отображать уведомление о добавлении дополнительной информации по службам» позволяет при добавлении информации в карточку происшествия в окно «Дополнительная информация» службами реагирования (участниками отработки происшествия) уведомлять текущую службу об этом, в виде получения уведомления как всплывающего на рабочем столе, так и уведомления в общий список уведомлений в информационный блок рабочего стола «Работа с сообщениями – Уведомления по вызовам». Отработка таких уведомлений осуществляется нажатием на слово «Не прочитано» и данное уведомление уходит из общего списка уведомлений и считается прочитанным.

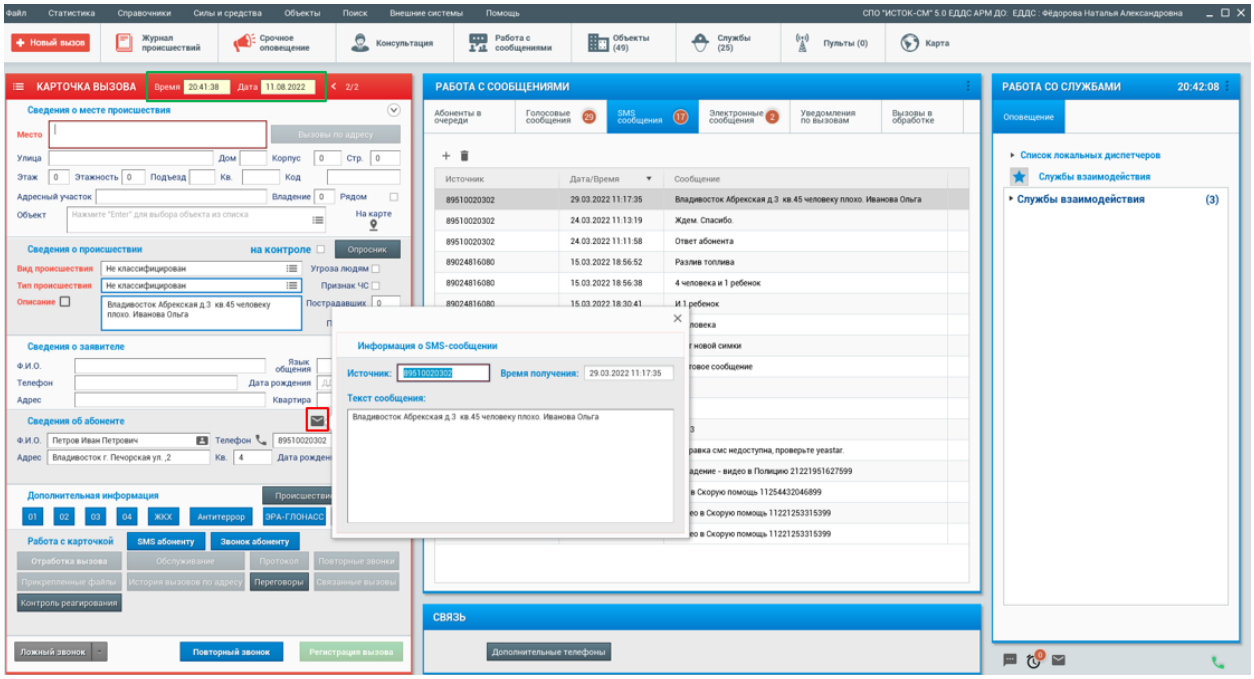


4.21. Отработка SMS сообщения.

Все SMS сообщения о происшествиях поступают на рабочий стол диспетчера в блок «Работа с сообщениями» во вкладку «SMS сообщения». Наличие сообщения сопровождается отображением количества поступивших сообщений на самой вкладки. Для отработки сообщения диспетчер открывает окно «SMS сообщения», в котором видит информацию: номер телефона абонента, дата/время поступления SMS и текст сообщения. После прочтения полученной информации диспетчер определяет необходимость регистрации вызова и передачу его в службу реагирования. Для регистрации вызова диспетчеру необходимо выделить сообщение в общем списке и кнопкой «+» в меню окна сформировать карточку вызова на рабочем столе на основе данного сообщения.



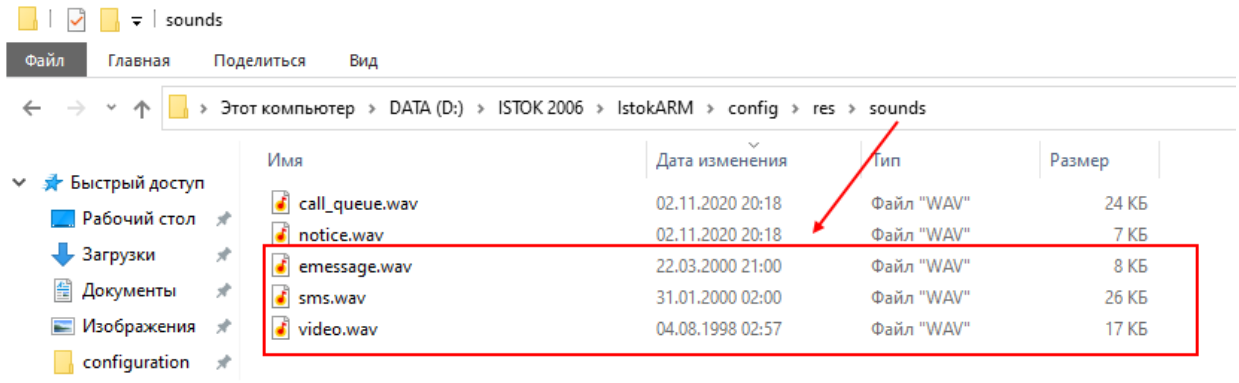
В сформированной карточке автоматически зафиксируется дата/время приема вызова, номер телефона абонента, а полученный текст сообщения отобразится в поле «Описание». В окне «Сведения об абоненте» на месте входящей записи разговора абонента, когда карточка открывается по звонку, появится кнопка «конверт», которая открывает исходную форму полученного сообщения, на основе которой диспетчер сформировал данную карточку вызова. Далее на основе полученных данных диспетчер заполняет обязательные поля для регистрации вызова и осуществляет передачу информации в службу реагирования в стандартном режиме. В случае если в SMS сообщении отсутствует информация о происшествии, диспетчер кнопкой «Удалить» удаляет сообщение из общего списка сообщений.



Для АРМ ДО есть возможность настраивать звук для проигрывания при получении SMS сообщений. Осуществляется отработка звукового файла, который надо будет разместить в звуках для АРМ ДО (/config/res/sounds/):

- *sms.wav* - звук на приход смс
- *video.wav* - звук на смс с мобильного приложения, содержащее ссылку на видео

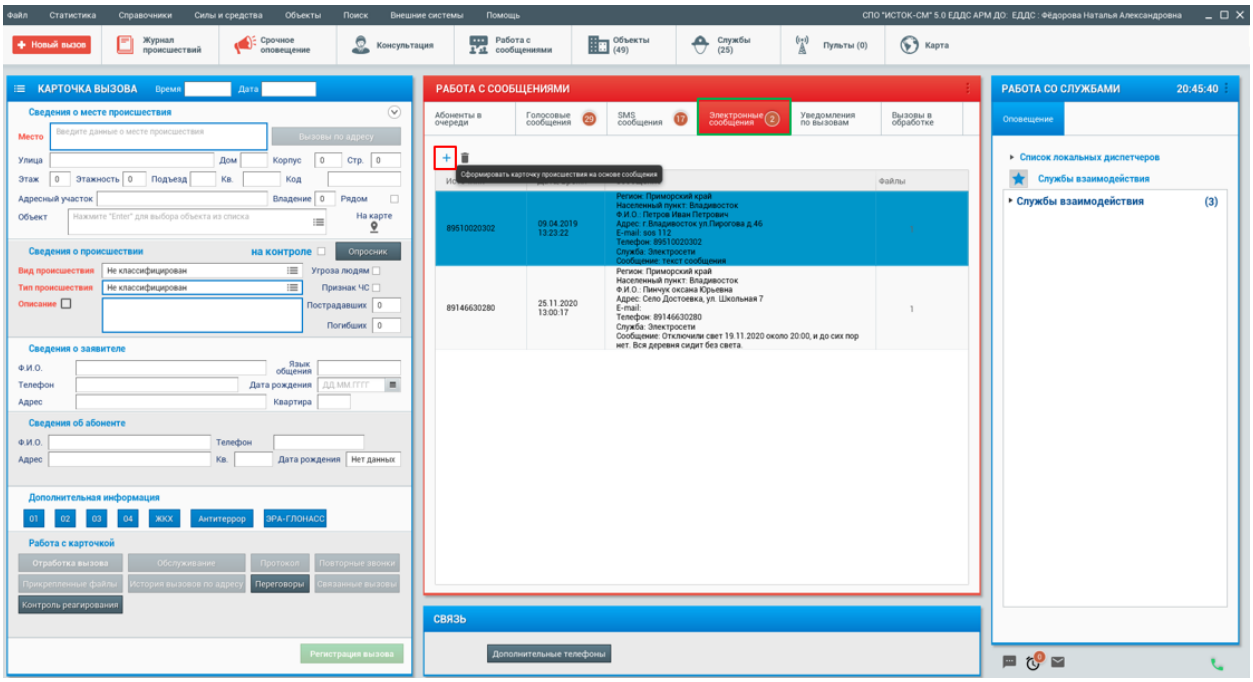
При отсутствии данных файлов будет проигрываться *notice.wav*



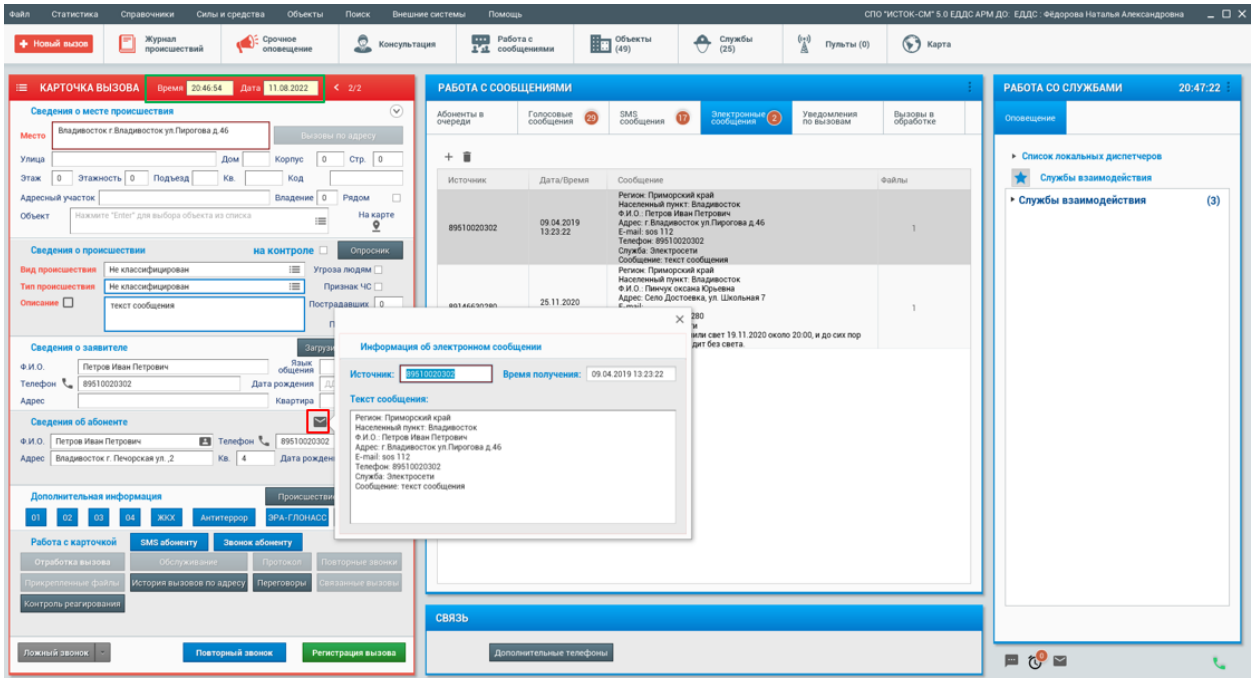
4.22. Отработка электронного сообщения.

Все электронные сообщения о происшествиях поступают на рабочий стол диспетчера в блок «Работа с сообщениями» во вкладку «Электронные сообщения». Наличие сообщений сопровождается отображением количества сообщений на самой вкладки. Для отработки сообщения диспетчер открывает окно «Электронные сообщения», в котором отображается дата/время

поступления сообщения, информация по происшествию, контактные данные заявителя, а также при наличии, фото/видео материал в виде файлов. После прочтения полученной информации диспетчер определяет необходимость регистрации данного вызова и передачу его в службу реагирования. Для регистрации вызова диспетчеру необходимо выделить сообщение в общем списке и кнопкой «+» в меню окна сформировать новую карточку вызова на основе сообщения на рабочем столе.

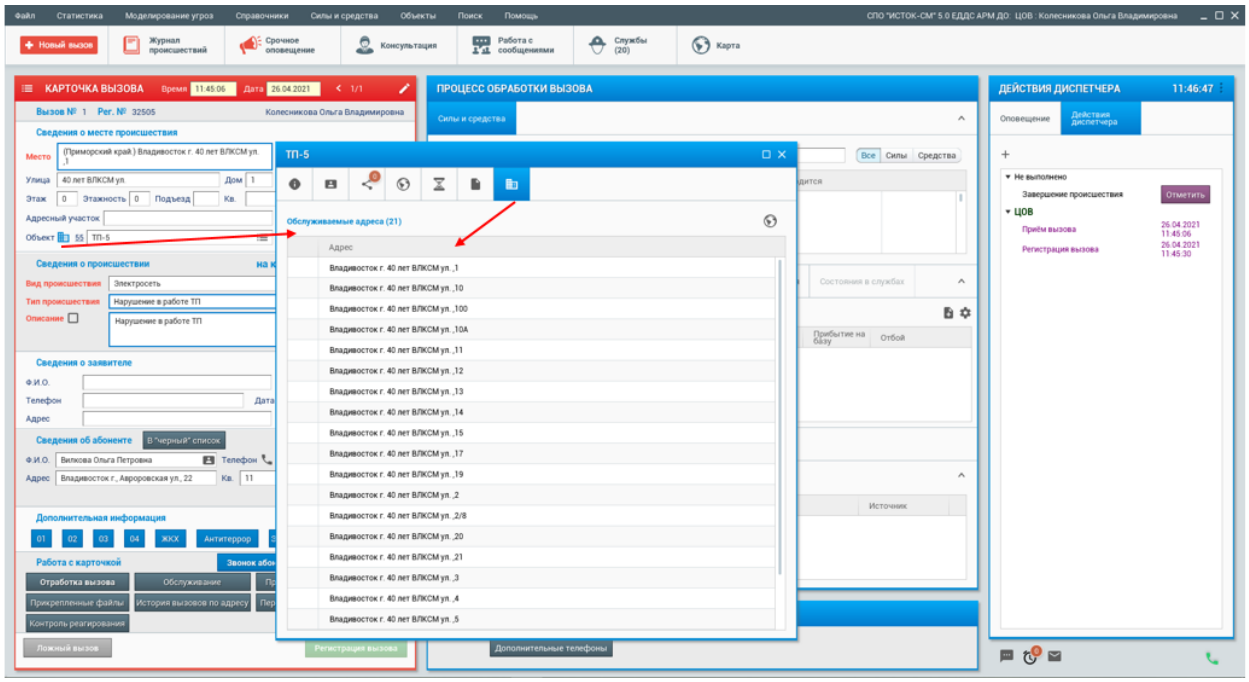


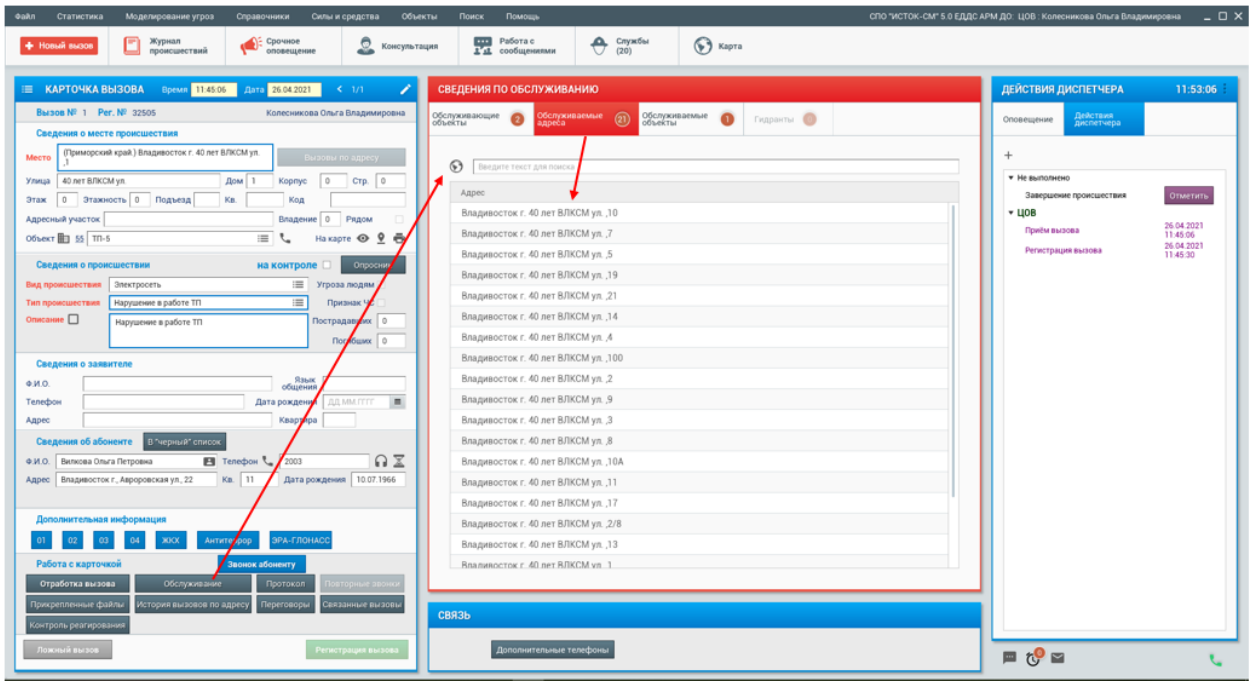
В сформированной карточке автоматически зафиксируется текущие дата/время приема вызова диспетчером, информация по происшествию и заявителю автоматически попадет в нужные поля. В окне «Сведения об абоненте» на месте входящей записи разговора абонента, когда карточка открывается по звонку, появится кнопка «конверт», которая открывает исходную форму сообщения, на основе которой диспетчер сформировал данную карточку вызова. Далее диспетчер классифицирует вызов, определив «Вид» и «Тип» происшествия и осуществляет передачу информации в службы реагирования в стандартном режиме. В случае, если в полученном сообщении отсутствует информация о происшествии, диспетчер кнопкой «Удалить», которая находится в меню окна электронных сообщений, удаляет сообщение из общего списка сообщений.

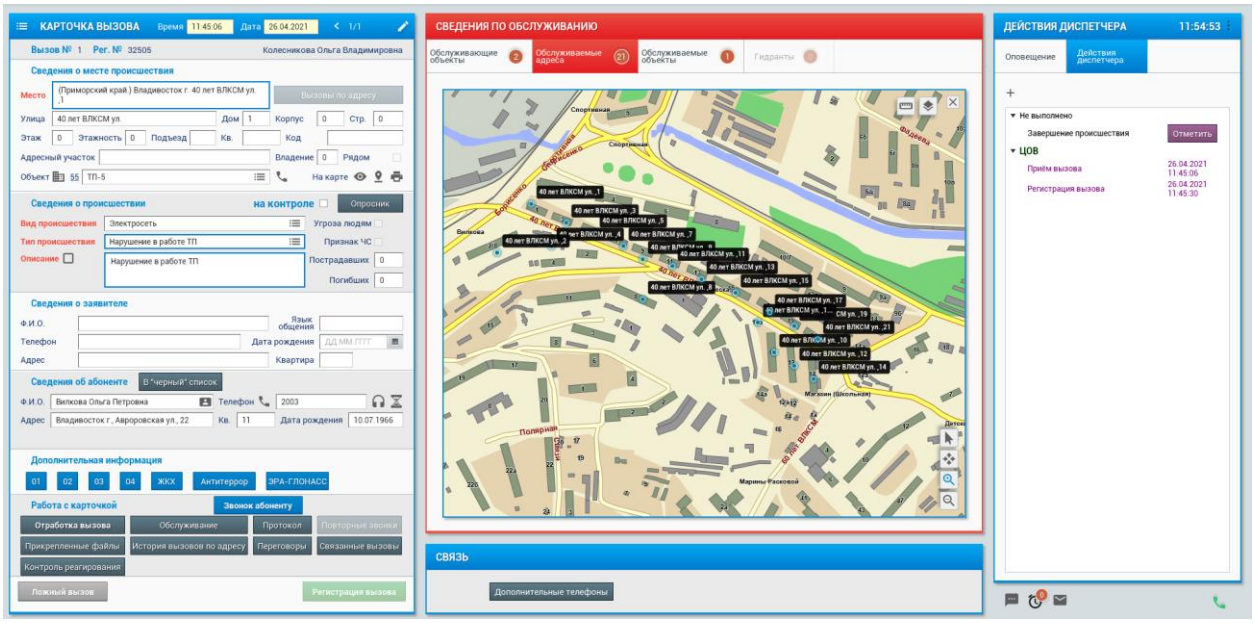


4.23. Обслуживающие объекты, обслуживаемые адреса.

Если при регистрации объекта контроля, к объекту были привязаны обслуживающие адреса, то при регистрации происшествия по данному объекту в карточке происшествия в окне «Обслуживание» можно отобразить список данных адресов, с возможностью посмотреть их на карте.







Если объект используется на службе при построении транспортной сети и у него есть зависимые объекты или гидранты, то в карточке происшествия в окне «Обслуживания» будут отображаться данные по взаимосвязанным объектам и обслуживаемым гидрантам, с возможностью отобразить их на карте.

4.24. Пункт меню «Статистика».

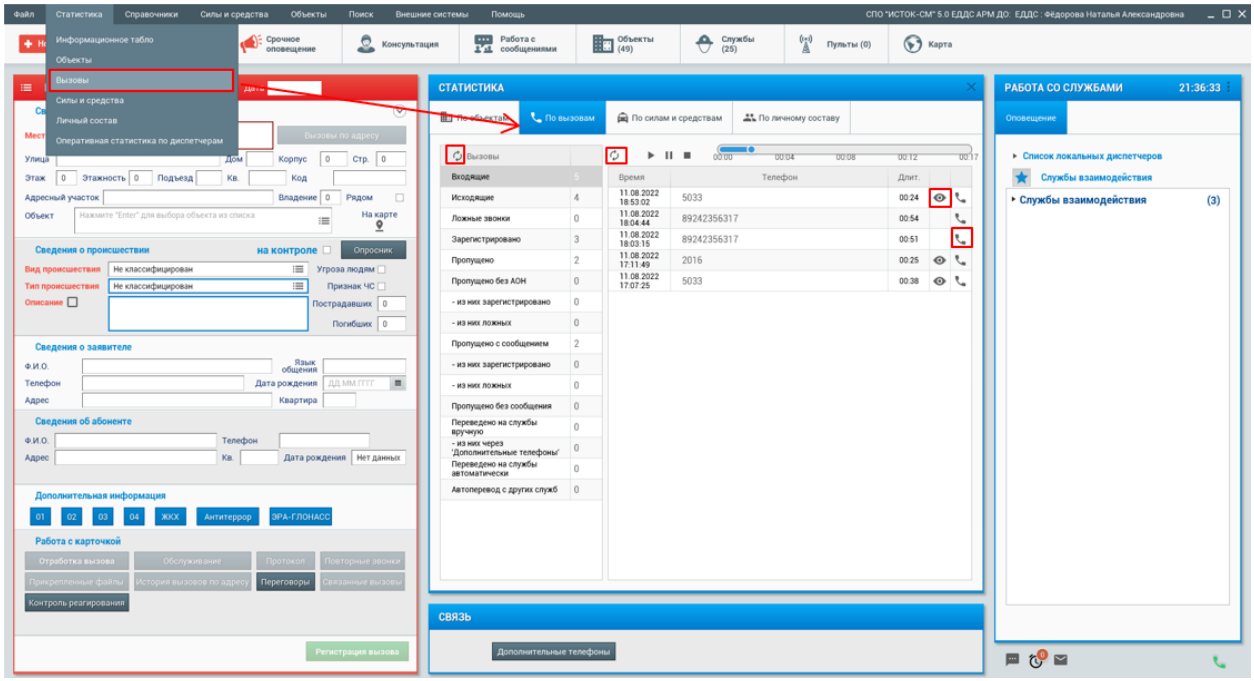
Пункт меню рабочего стола «Статистика» отображает текущую статистическую информацию по объектам, телефонным звонкам, силам и средствам, личному составу, активным диспетчерам, а также открывает модуль «Информационное табло» для запросов архивных данных. Для

доступа к данному пункту меню у пользователя должно быть право «Работа со статистикой».

4.24.1. Текущая статистика по звонкам.

Пункт меню «Статистика – Вызовы» отображает текущую суточную статистику по звонкам (по умолчанию с 00:00 часов текущих суток), если через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки – Диспетчерские смены» выставлено время начала смены для текущей службы (в формате 08:00), то данная статистика будет обнулятся каждые сутки, согласно времени начала новой смены. В окне статистики двойным кликом мыши по любой категории вызовов (входящие, исходящие и т.д.) открывается окно с детализацией информации по звонкам данной категории.

В окне детализации отображается следующая информация: дата/время поступления звонка, номер телефона абонента, длительность звонка. Если вызов был зарегистрирован в программе, то у него отображается кнопка для просмотра карточки происшествия , кнопкой «телефонная трубка»  можно сделать исходящий звонок абоненту. Двойным кликом мыши по записи осуществляется прослушивание телефонной записи разговора. Кнопкой  можно обновить информацию как в общем окне статистики, так и в окне детализации списков.



<u>В статистике формируются данные по следующим категориям звонков:</u>

Входящие – количество всех входящих звонков, поступивших в систему.

Исходящие – количество всех исходящих звонков, сделанных диспетчерами из программы.

Ложные звонки – количество входящих звонков, принятых диспетчерами и отработанных как «Ложный звонок».

Зарегистрировано - количество входящих звонков, принятых диспетчерами и зарегистрированных в программе.

Пропущено – количество всех пропущенных звонков, поступивших в систему и не принятых диспетчерами. Отображается общее количество и детализация всех пропущенных звонков и с сообщениями, и без сообщения, отработанных и не отработанных после их поступления.

Пропущено без АОН – количество пропущенных звонков с мобильных телефонов без Sim-карт:

- *из них зарегистрировано* – количество отработанных звонков, по которым диспетчер сформировал карточку вызова и зарегистрировал вызов в программе;

- *из них ложных* – количество отработанных звонков, по которым диспетчер сформировал карточку вызова и отработал ее, как «Ложный звонок».

Пропущено с сообщением – количество пропущенных звонков, с оставленными голосовыми сообщениями (вне зависимости от наличия Sim-карты). В окне детализации отображаются записи только по не отработанным звонкам. После отработки пропущенного звонка с сообщением, записи переходят в списки «из них зарегистрированные» и «из них ложные».

- *из них зарегистрировано* – количество отработанных звонков, по которым диспетчер сформировал карточку вызова и зарегистрировал вызов в программе;

- *из них ложных* – количество отработанных звонков, по которым диспетчер сформировал карточку вызова и отработал ее, как «Ложный звонок».

Пропущено без сообщения – количество пропущенных звонков без голосового сообщения (вне зависимости от наличия Sim-карты) еще не отработанных в программе. В окне детализации отображаются также записи, только не отработанных звонков, после отработки пропущенного звонка без сообщения записи переходят в общие списки «ложных» или «зарегистрированных» звонков.

Переведено на службы вручную – количество входящих звонков, принятых диспетчерами и переведенные на службу в ручном режиме через окно «Оповещение»:

- *из них через «Дополнительные телефоны»* - количество звонков, переведенных диспетчерами в ручном режиме через функцию «Дополнительные телефоны».

Переведено на службы автоматически – количество входящих звонков, непринятых диспетчерами локальной службы, автоматически переведенных на другую службу и принятые диспетчерами конечной службы.

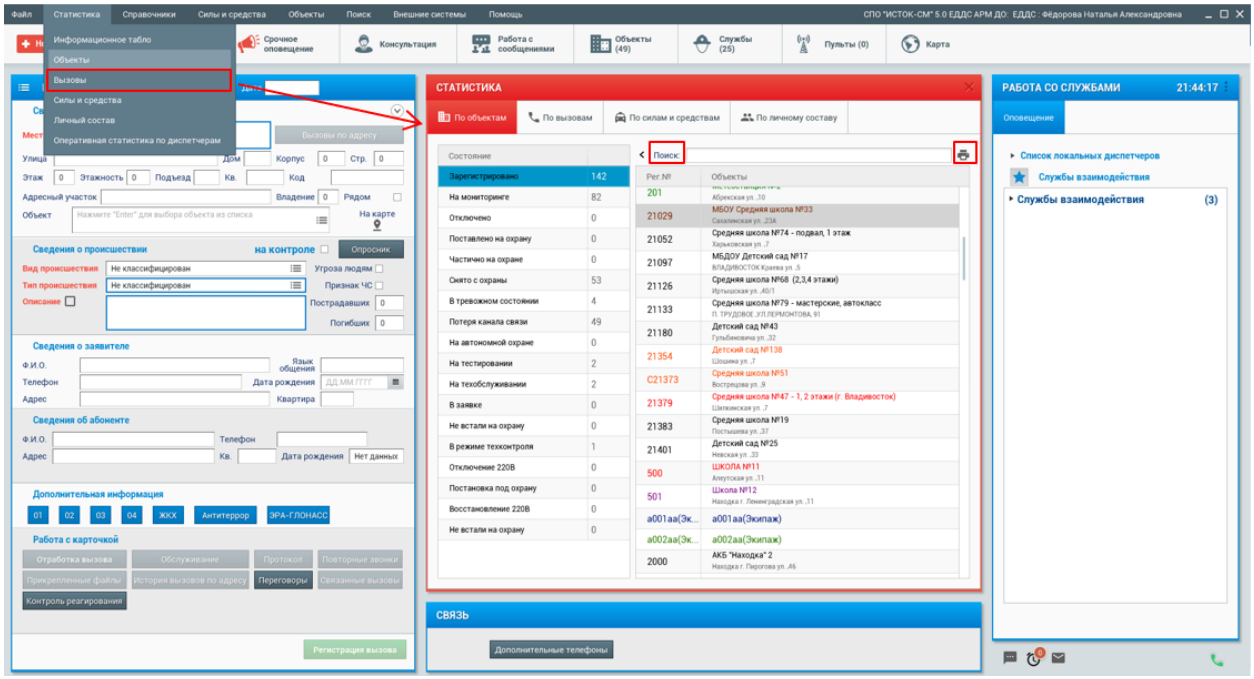
Звонок, автоматически переведенный на другую службу и принятый на другой службе, не имеет возможность создания карточки происшествия на основе данного звонка, а также у самой записи (в колонке "Дополнительно") отображается служба, которая приняла данный звонок.

Автоперевод с других служб – количество входящих звонков, автоматически переведенных с других служб, непринятых первоначальной службой.

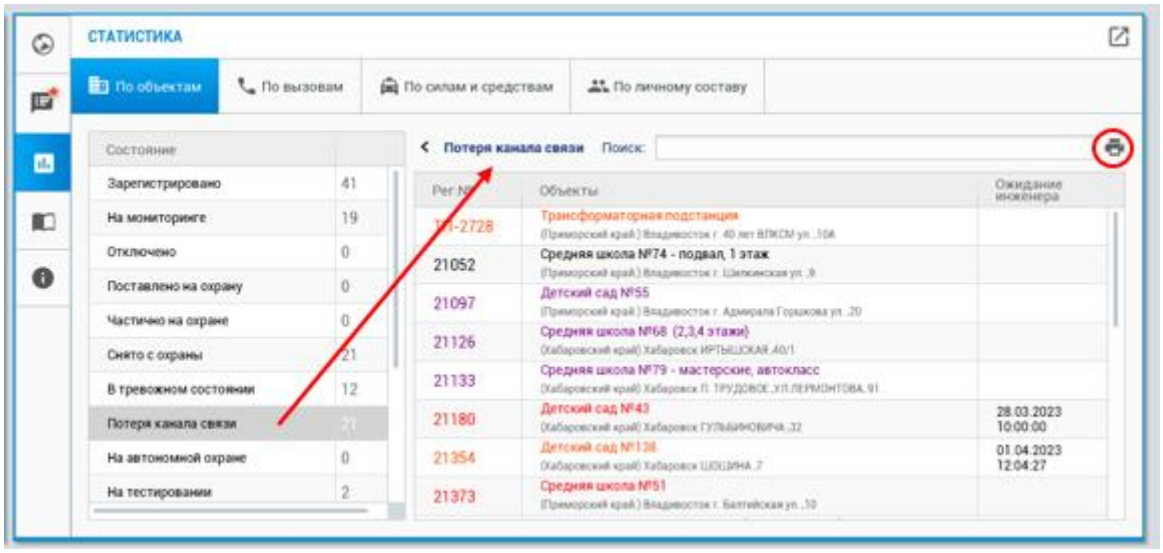
Запрет на создание КТС из статистики - создавать карточки происшествий на основе входящих звонков, если звонки были приняты и не зарегистрированы, через пункт меню «Статистика – Вызовы» **нельзя.** Кнопка создания карточки вызова на основе таких записей разговора в статистике не отображаться. Для создания таких вызовов необходимо использовать функционал блока «Работа с сообщениями - Вызовы в обработке».

4.24.2. Текущая статистика по объектам контроля.

Пункт меню «Статистика – Объекты» отображает текущую статистическую информацию по объектам контроля, зарегистрированным в программе. В общем списке состояний объектов есть возможность детализировать списки объектов по каждой группе (двойным кликом мыши по группе). Данная статистика используется диспетчером при работе с объектами противопожарного мониторинга.

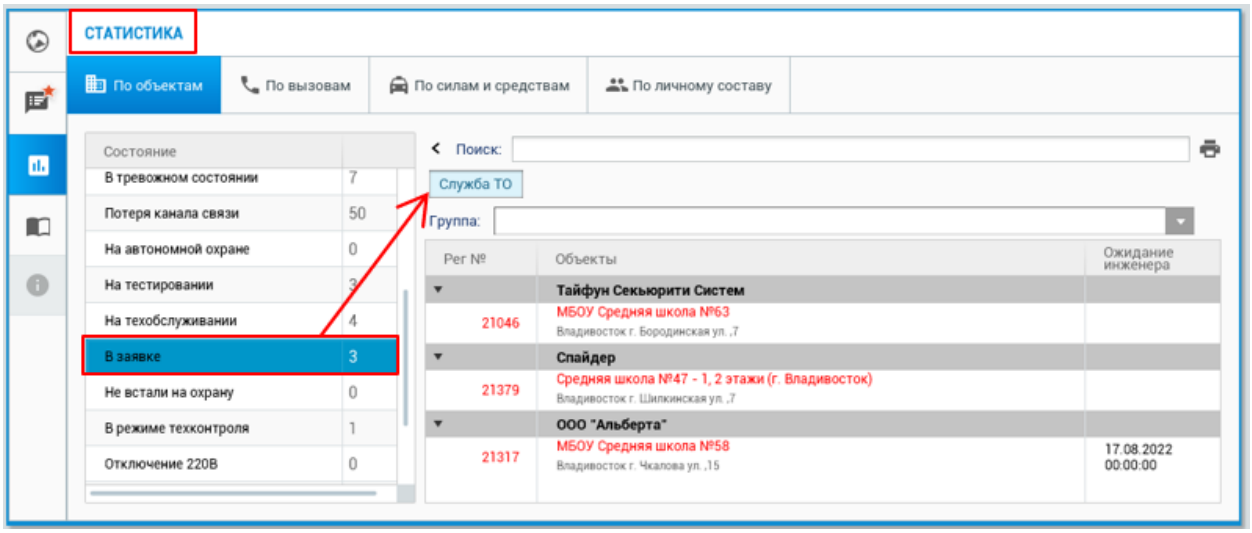


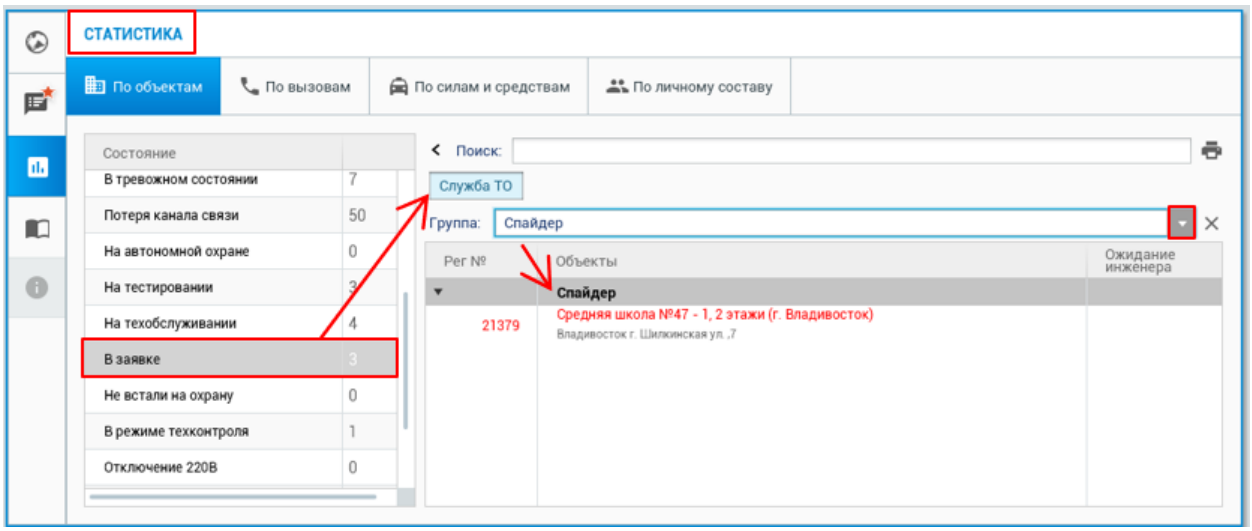
В статистике по объектам контроля, в окне детализации по состояниям есть возможность печати списков объектов.



4.24.2.1. Группировка объектов в статистике.

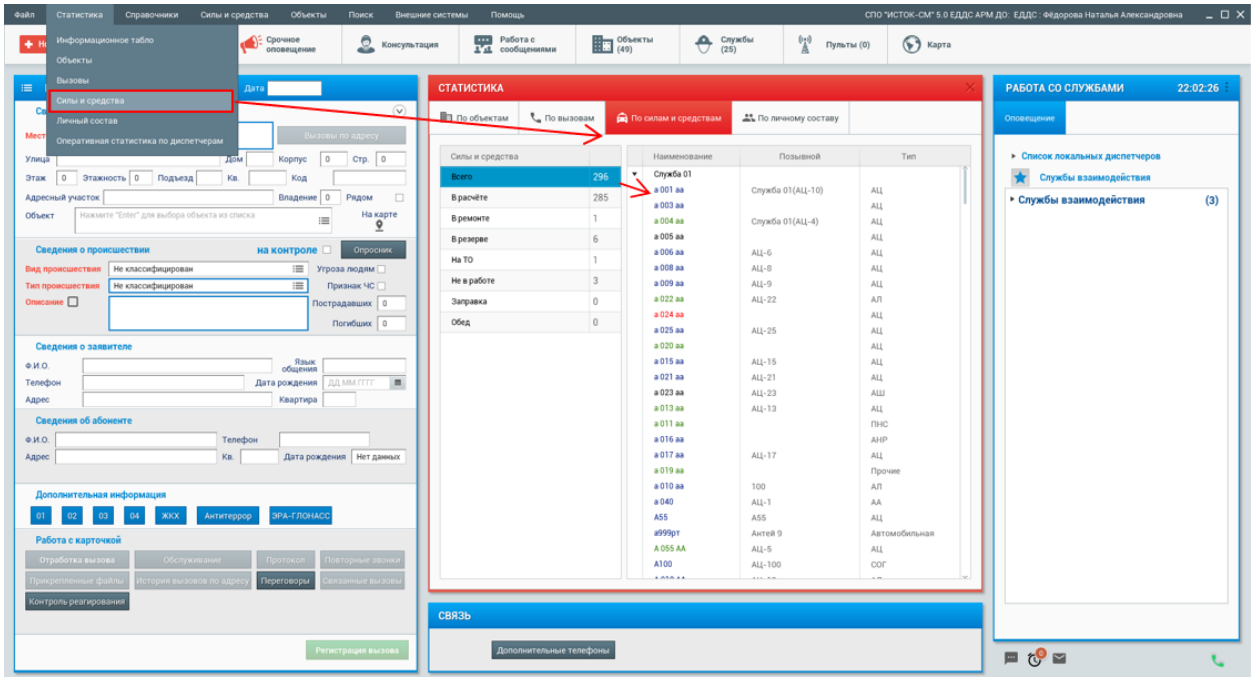
При выборе раздела статистики по объектам, если для данного типа статистики есть настроенные виды группировки (данная группировка настраивается в программе *АРМ Администратор – Администрирование – Объекты - Группы объектов в панели статистики*) то над списком объектов появится вкладка (кнопка) для отображения сгруппированного списка объектов по выбранной группировке. Работает фильтрация по группам.





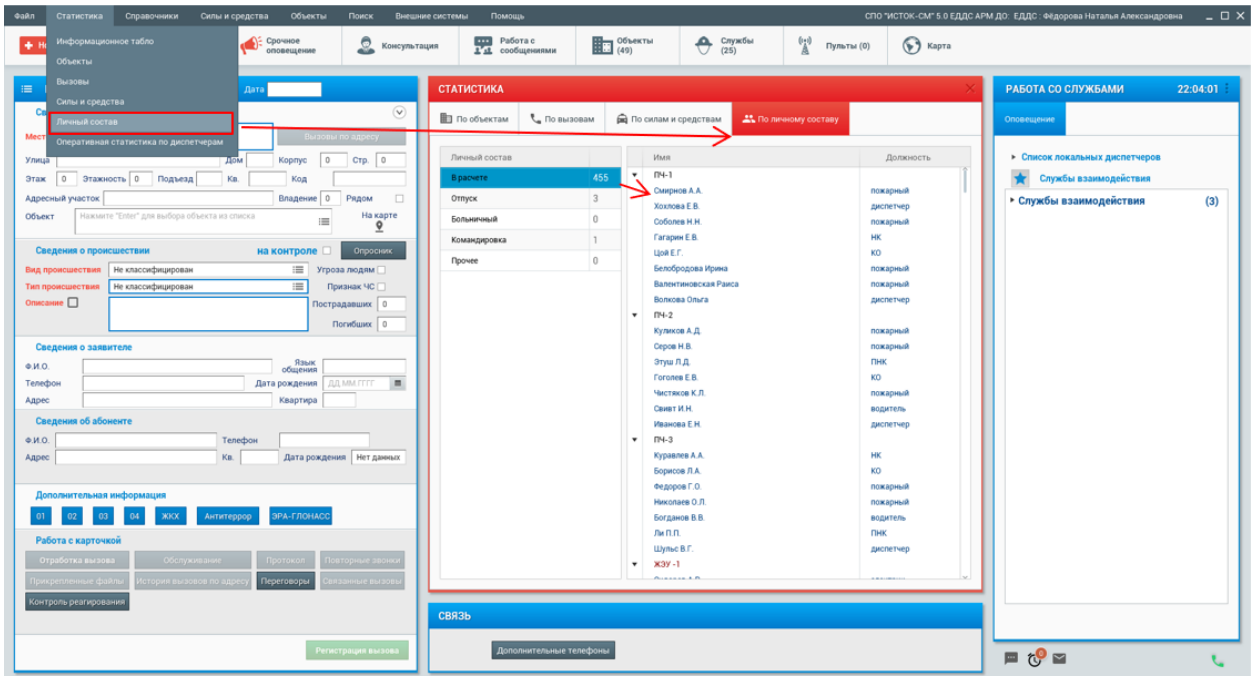
4.24.3. Текущая статистика по силам и средствам.

Пункт меню «Статистика – Силы и средства» отображает текущую статистику по силам и средствам, зарегистрированным в программе. Двойным кликом мыши по состоянию можно детализировать список сил и средств, находящихся на текущий момент времени в данном состоянии.



4.24.4. Текущая статистика по личному составу.

Пункт меню «Статистика – Личный состав» отображает текущую по состоянию личного состава, зарегистрированного в программе на текущий момент времени. Двойным кликом мыши можно детализировать списки по любому состоянию.



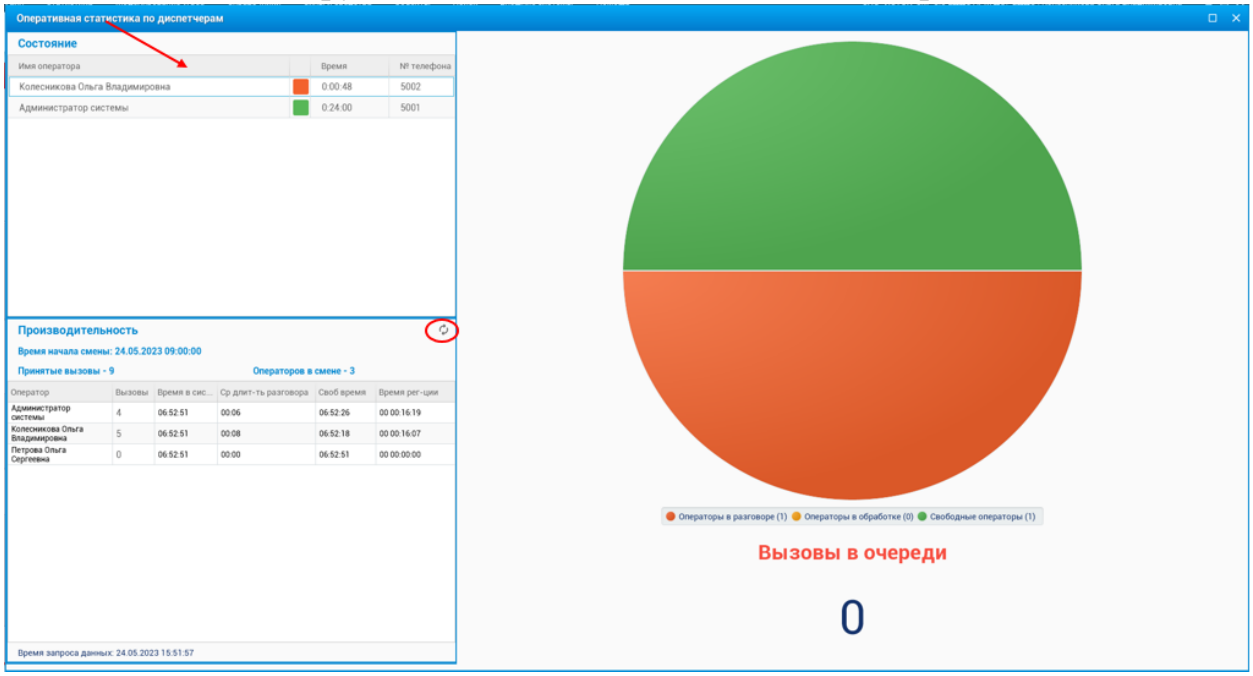
4.24.5. Оперативная статистика по диспетчерам.

Пункт меню «Статистика – Оперативная статистика по диспетчерам» отображает текущую работу активных диспетчеров на службе в режиме онлайн.

В левой верхней части отображаются активные диспетчера и их текущее состояние: свободные, в разговоре, а процессе отработки карточки. Состояние диспетчера сопровождается соответствующим цветом. В нижней части автоматически формируются итоговые данные по диспетчерам за текущую смену: сколько принято вызовов, средняя длительность разговора. Сколько времени диспетчер был активен и сколько свободен. Время начала смены выставляется через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки – Диспетчерские смены».

В центральной части отображается текущее состояние по диспетчерам в графическом виде и количество вызовов, находящихся в данный момент в очереди. Информация обновляется в режиме онлайн.

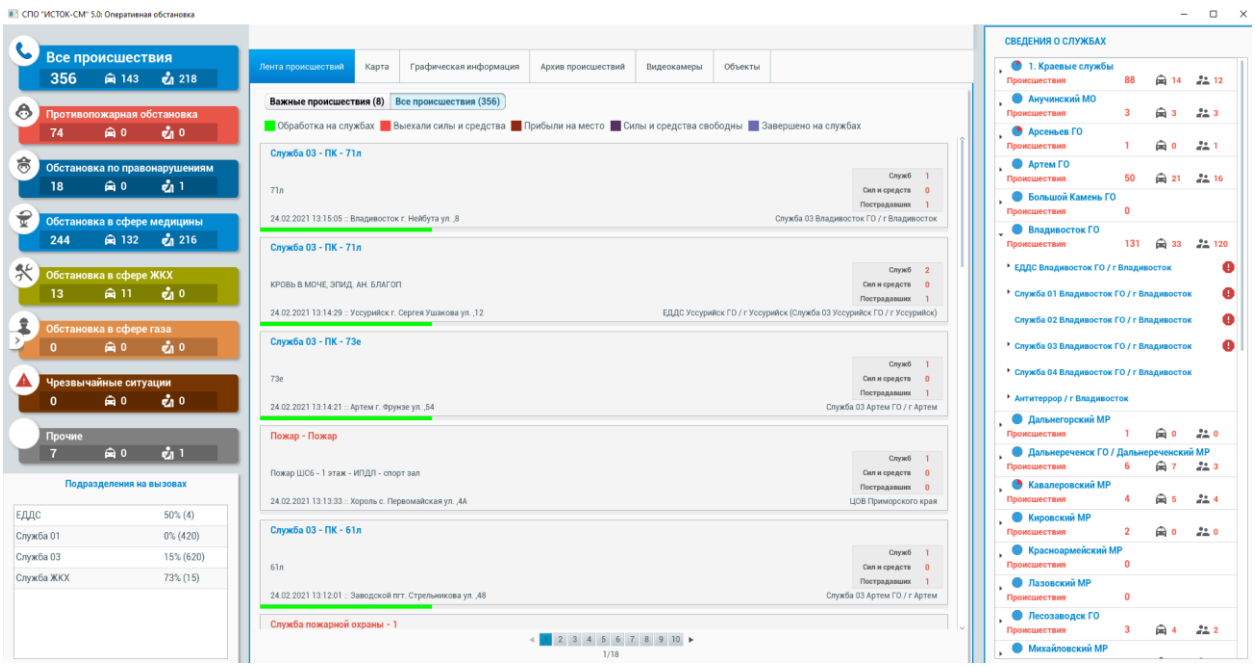
Кнопка  загружает и обновляет данные в окне «Производительность».



Поле «Время регистрации» - это общее время, когда диспетчер находился в процессе отработки карточки вызова, от момента приема звонка до времени регистрации карточки или другой отработки карточки вызова, открывшейся по данному звонку. Формат отображение времени: 00:00:00 (часы: минуты: секунды).

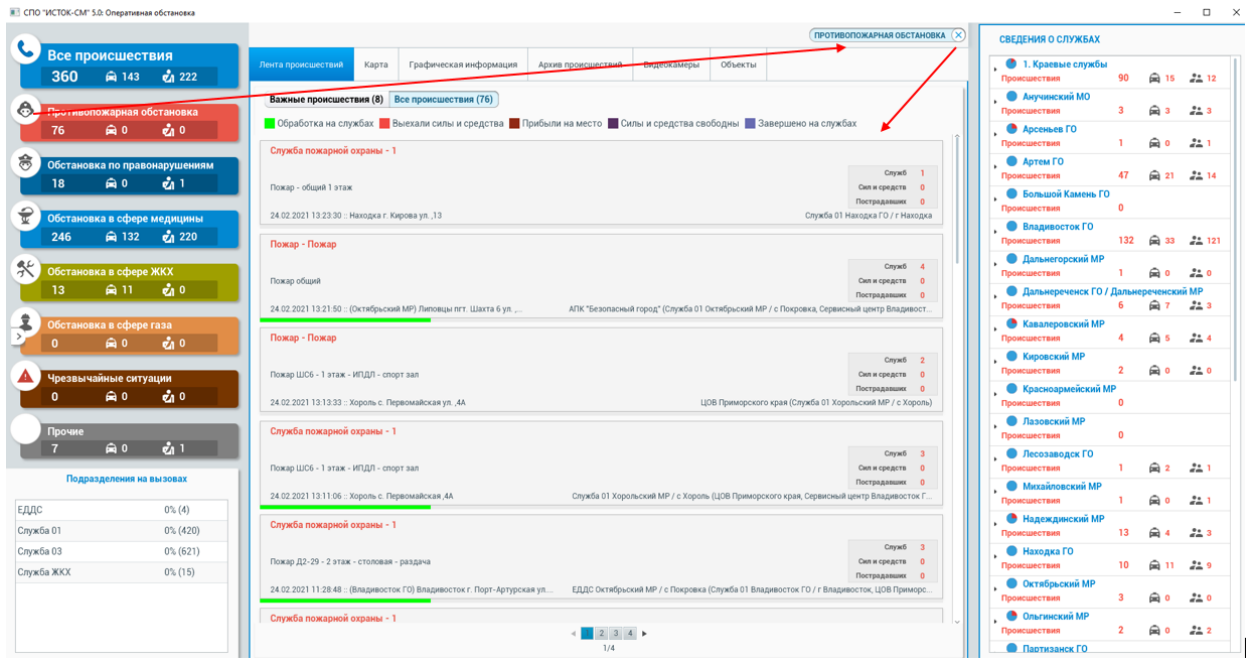
4.24.6. Оперативная обстановка.

Пункт меню рабочего стола АРМ ДО «Статистика – Оперативная обстановка» открывает окно оперативной обстановки по службам участникам системы 112.



Центральная часть экрана отображает текущую оперативную ленту происшествий по всем службам участникам системы 112.

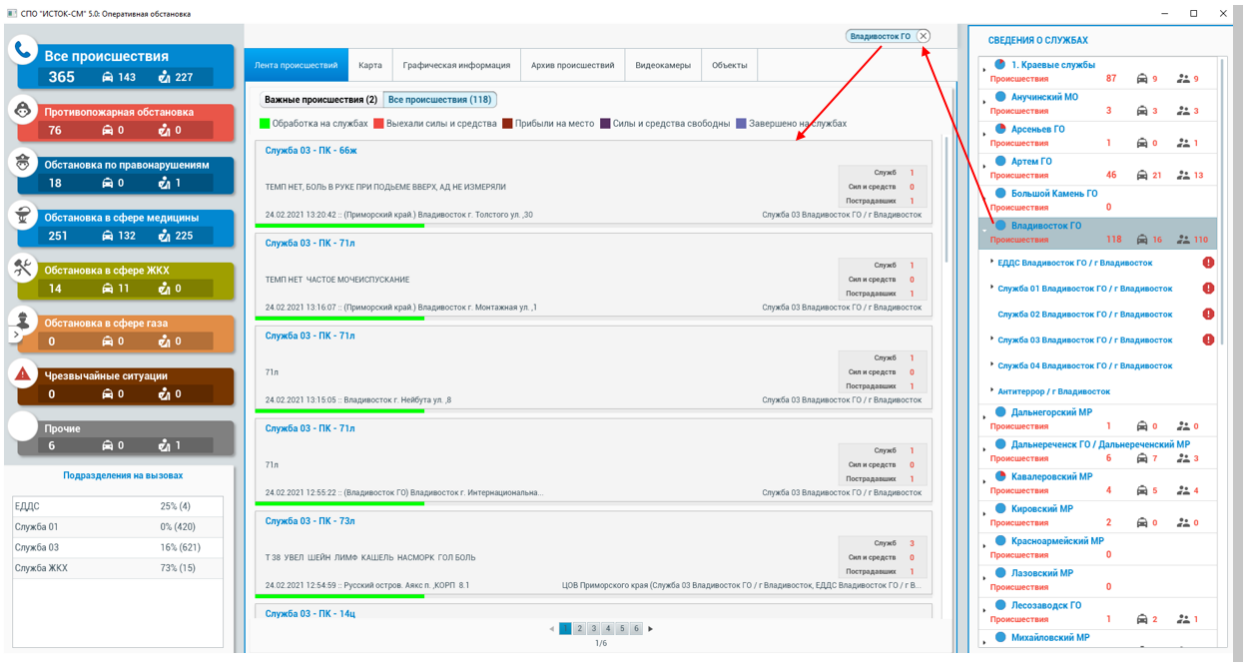
В левой части все происшествия ленты сортируются по соответствующим обстановкам. Кликом мыши по значку обстановки, происшествия ленты автоматически фильтруются. Для возврата к отображению полной ленты необходимо закрыть выбранный фильтр.



В разделе «Подразделения на вызовах» автоматически отображается процентное значение задействованных сил и средств по происшествиям оперативной ленты, значения представлены по сферам деятельности служб реагирования.

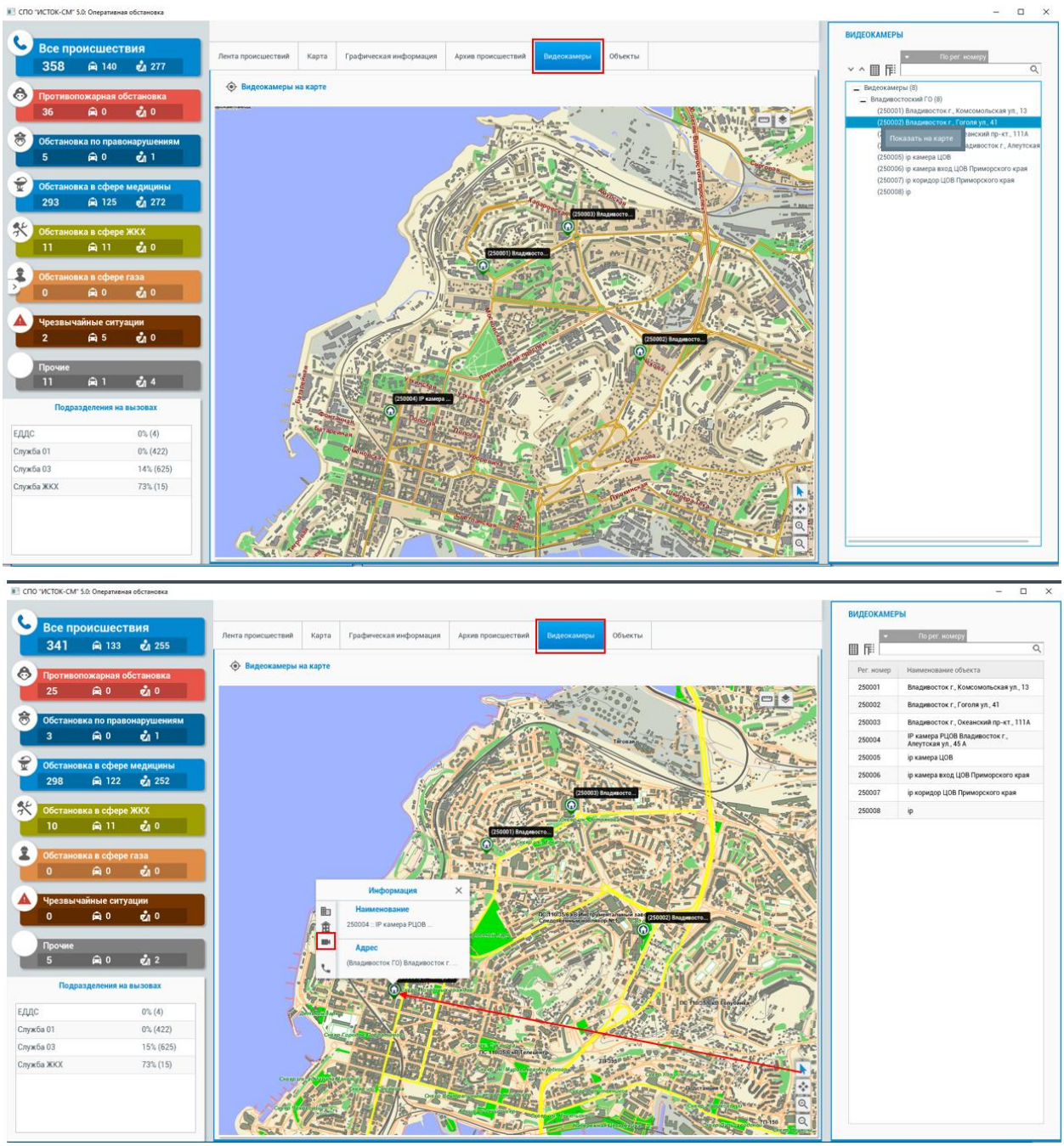
В правой части рабочего стола отображается блок «Сведения о службах», где отображается общий список служб - участников системы, службы, участники текущей оперативной обстановки помечены значком , по которым зарегистрированы происшествия и на данный момент находятся в оперативной ленте, в процессе отработки на службах. Развернуть/свернуть список служб, участвующих в отработке происшествий по муниципальному образованию можно с помощью соответствующей кнопки . Кликом мыши в общем списке по МО или службе автоматически фильтруются происшествия оперативной ленты, для возврата к происшествиям общей ленты необходимо закрыть выбранный фильтр.

Для отображения нужной информации в ленте происшествий можно использовать одновременно фильтр по обстановке и по службе.

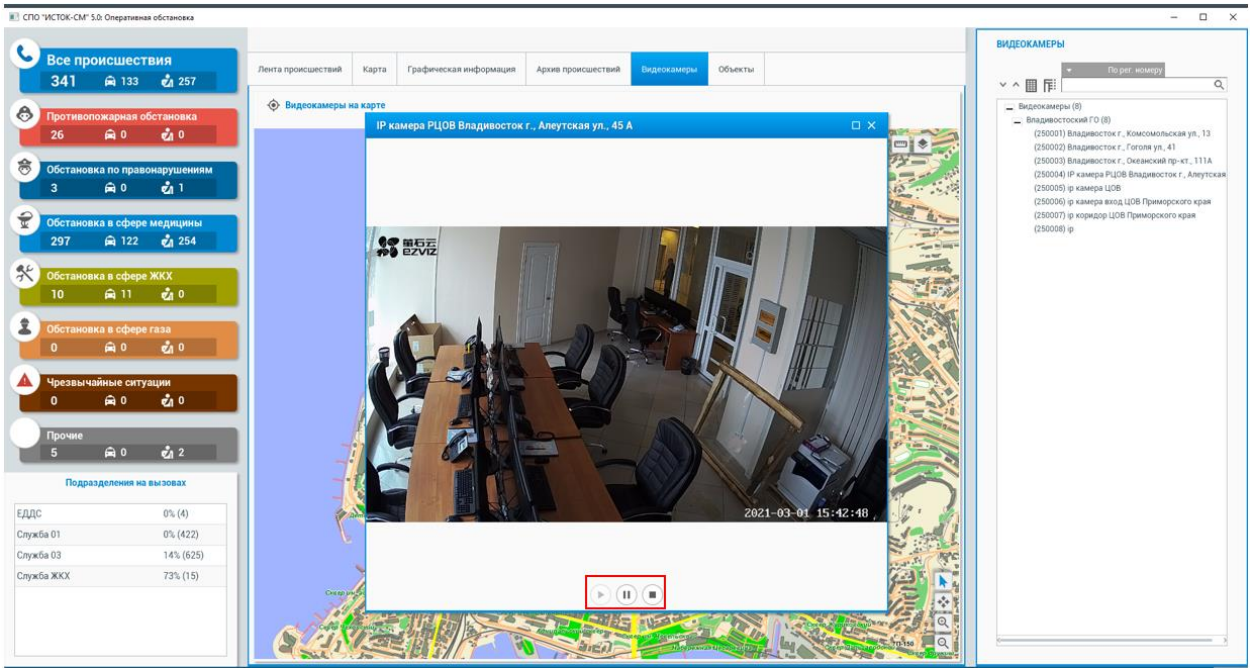


В окне оперативной обстановке доступен дополнительный функционал: режим карты, графическая информация, архив происшествий, видеокамеры, объекты.

В окне «Видеокамеры» в правой части отображается общий список зарегистрированных на текущей службе видеокамер. Через контекстное меню (правая кнопка мыши) можно отобразить на карте как группу видеокамер, так и отдельно выбранную камеру.



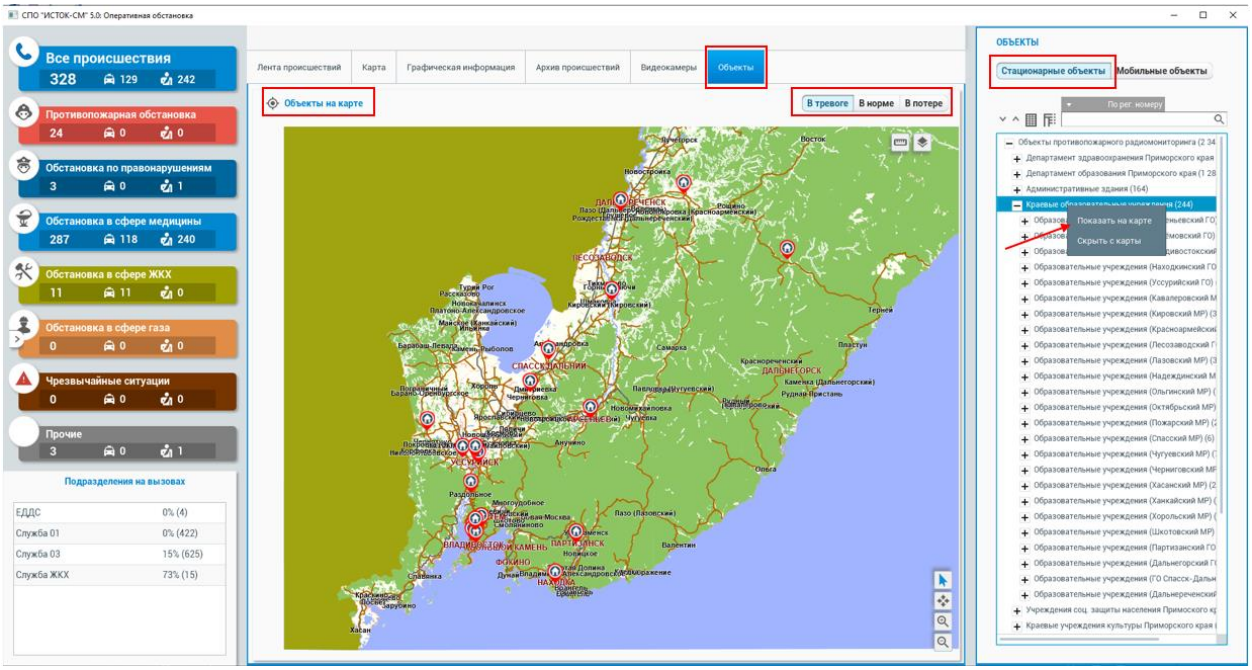
Через информационную карточку видеокамеры можно вывести видеопоток с камеры на экран, используя для этого значок видеокамера.



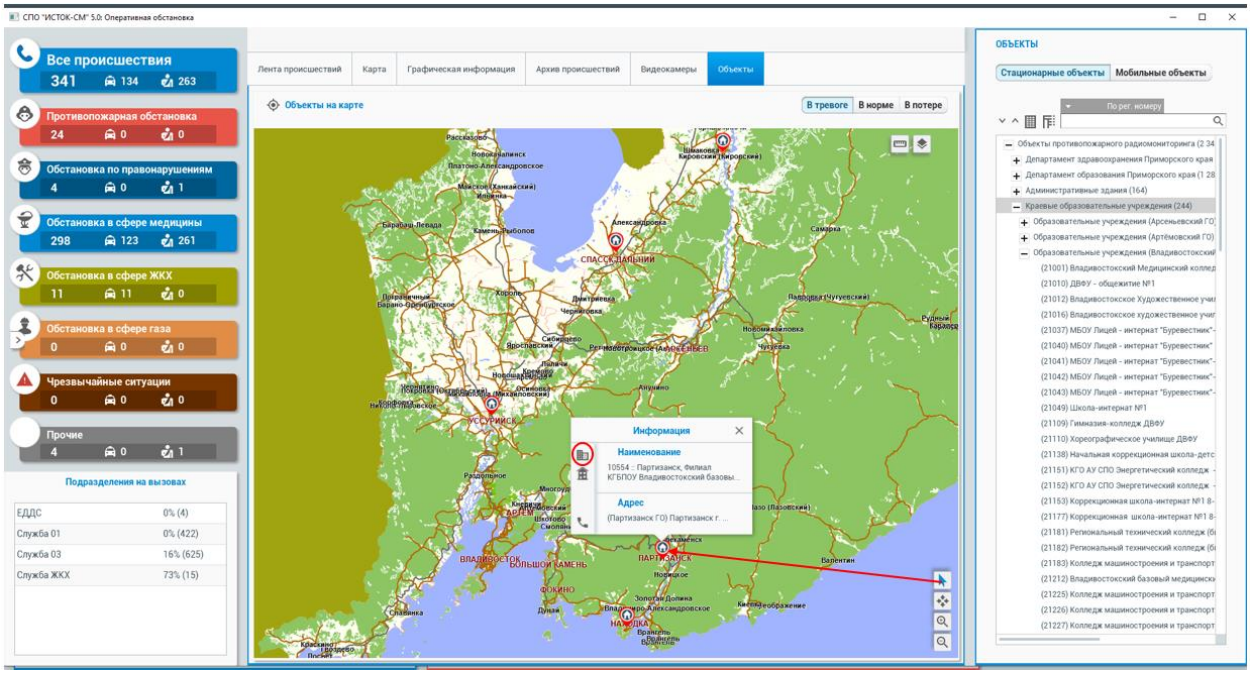


кнопка возврата карты в исходное положение с отображением всех камер на карте.

Пункт меню «Объекты» дает доступ к просмотру состояний стационарных и мобильных объектов, с отображением их на карте. В окне «Объекты» в правой части отображается общий список зарегистрированных стационарных и мобильных объектов в системе, сгруппированных по соответствующим группам. Выбрав «Стационарные объекты» отображается список стационарных объектов контроля. Через контекстное меню (правая кнопка мыши) можно отобразить любую группу объектов или отдельно выбранный объект на карте. ***Обязательное условие*** отображения объектов на карте является наличие включенного одного из фильтров состояния объекта: в тревоге, в норме, в потере.



Используя функциональную кнопку меню карты  и кликом мыши по объекту на карте открывается краткая информация по объекту, кнопкой «Информационная карточка объекта» открывается подробная информация по объекту.



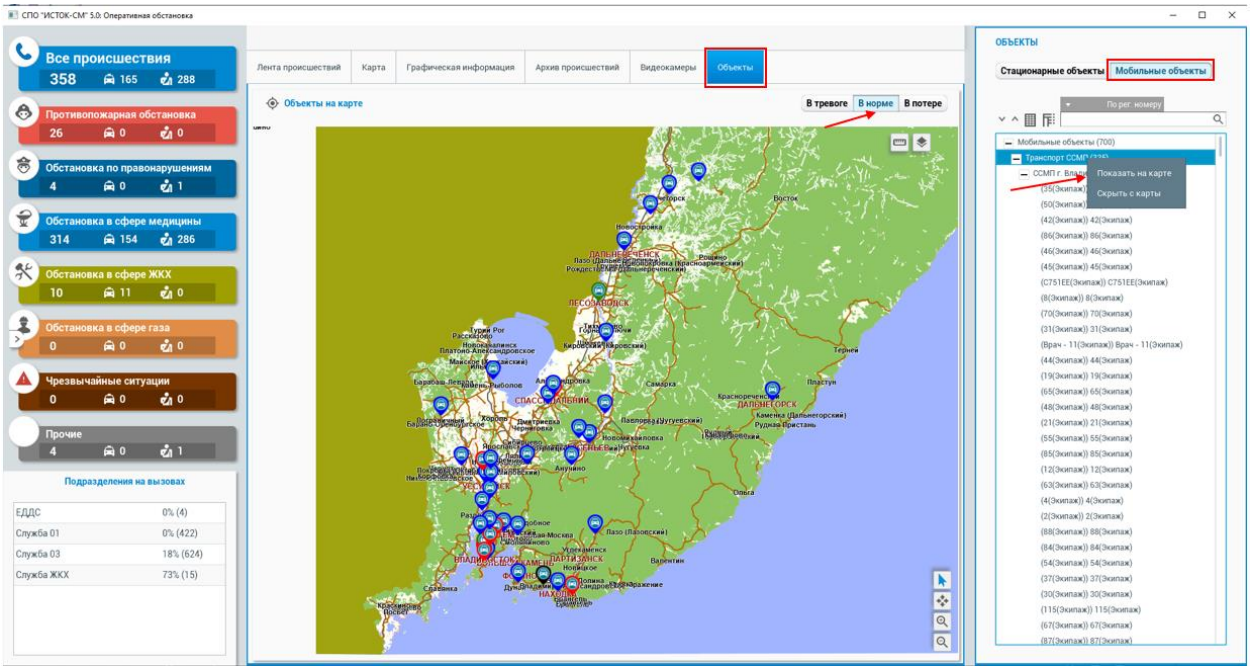


- кнопка возврата карты в исходное положение, с отображением всех объектов в выбранном состоянии.

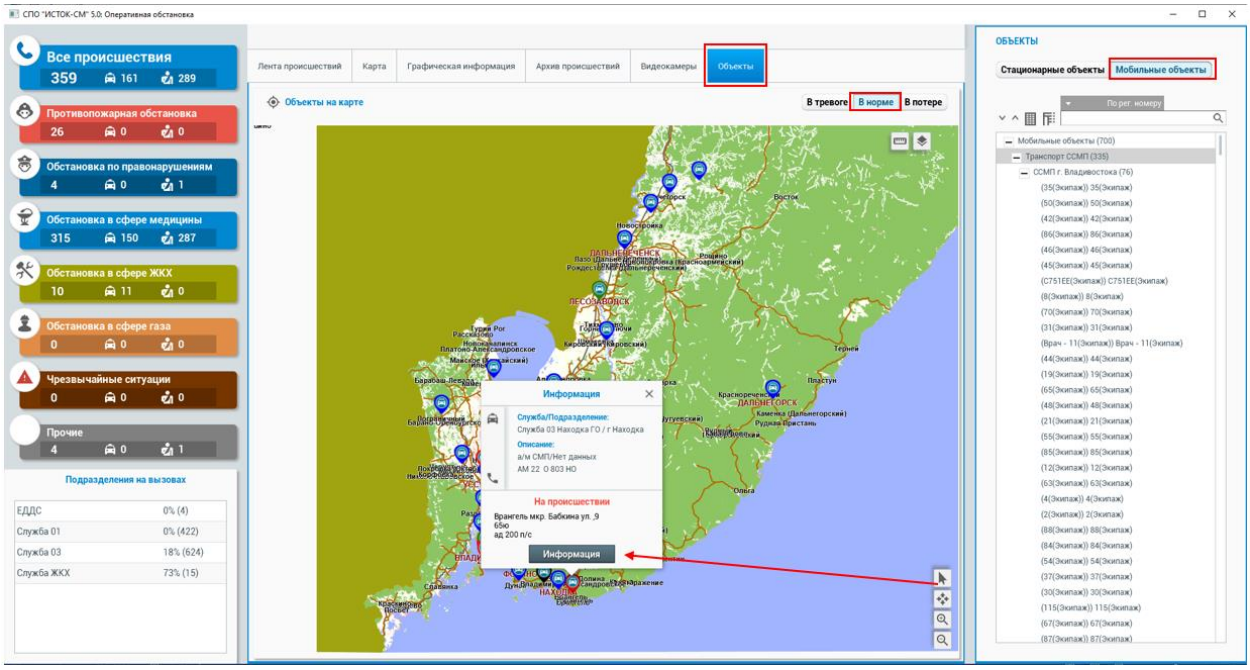
В окне «Объекты» выбрав в правой части мобильные объекты отображаются зарегистрированные мобильные объекты на текущей службе. Через контекстное меню (правая кнопка мыши) можно отобразить любую

группу объектов или отдельно выбранный объект на карте. ***Обязательное условие*** отображения мобильных объектов на карте является наличие включенного одного из фильтров состояния объекта (для мобильных сил и средств необходимо выбрать состояние «В норме»).

Текущее состояние мобильных объектов, которые являются силами и средствами служб реагирования сопровождается на карте цветовой индикацией. Если данная единица на данный момент времени, задействована на вызове (индикация «красного» цвета), то в информационной карточке объекта, где фиксируется краткая информация по данной единице сил и средств, также будет отображаться адрес вызова, с возможностью открыть карточку вызова с помощью кнопки «Информация». Индикация «зеленого» цвета – это состояние возврата с вызова, «синего» - единица сил и средств свободна.



Используя функциональную кнопку меню карты  и кликом мыши по объекту на карте открывается краткая информация по единице сил и средств, кнопкой «Информация» открывается карточка происшествия (если единица задействована на вызове).

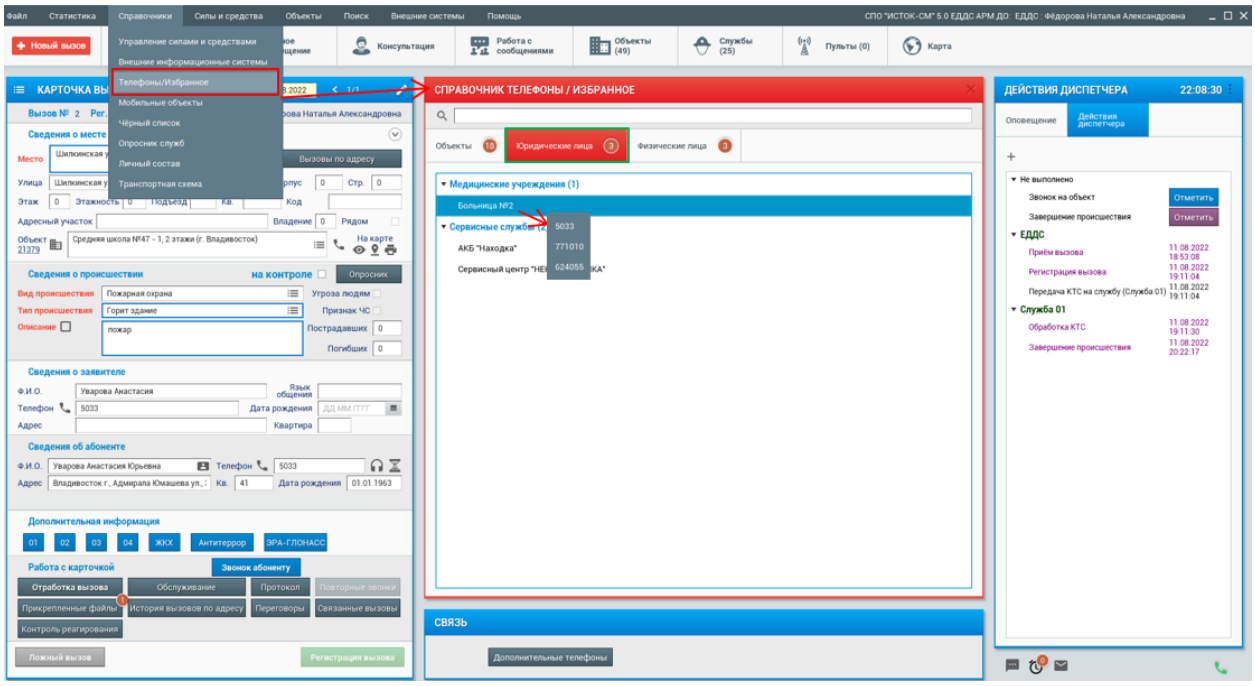


Для выхода из окна «Оперативной обстановки» необходимо использовать стандартную кнопку ✕ закрытия окна в правой верхней части.

4.25. Справочники.

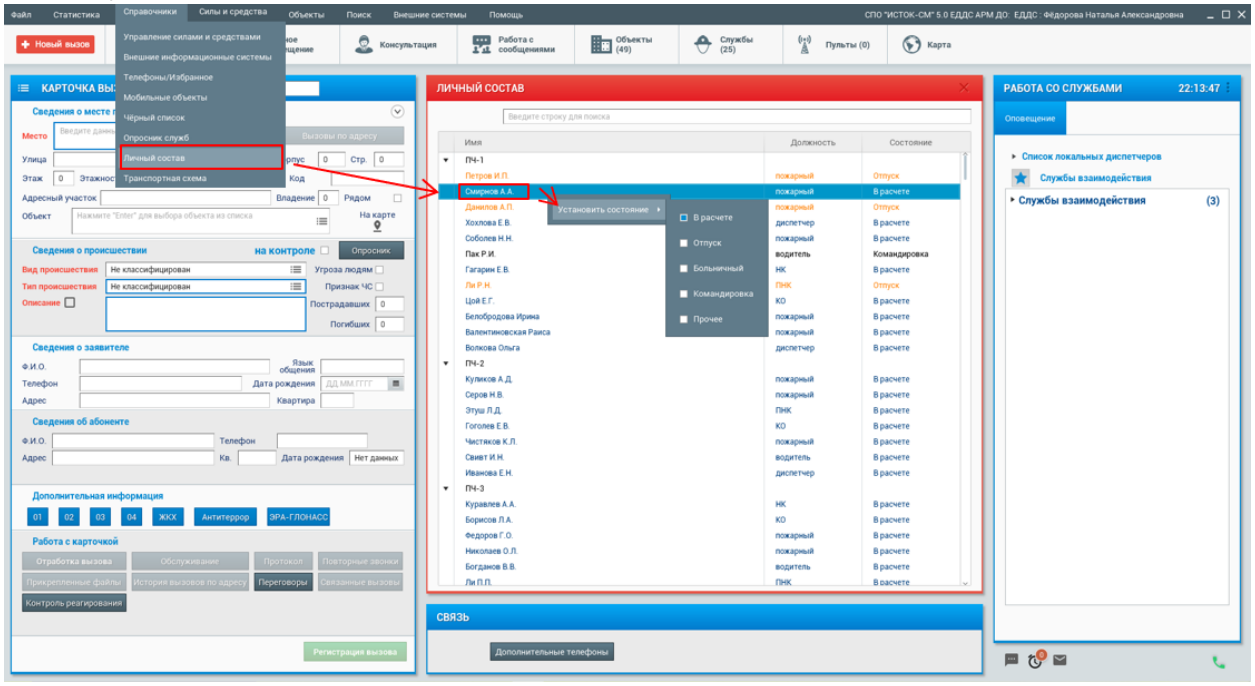
4.25.1. Телефонный справочник.

Пункт меню «Справочники – Телефоны/Избранное» открывает телефонный справочник, который формируется в программе автоматически, если при регистрации объектов контроля, юридических и физический лиц через приложение «АРМ Администратора» делается отметка о добавлении данных в справочник «Избранное». В этом случае контактные телефоны по объектам, физическим и юридическим лицам автоматически становятся доступны диспетчеру для исходящего звонка через справочник «Избранное». Справочник доступен диспетчеру как для исходящих звонков с рабочего стола, так и для исходящих звонков по происшествию. В случае, если звонок делается по происшествию, то справочник открывается диспетчером при открытой карточке происшествия. Записи разговора при исходящем звонке, сделанные по происшествию, автоматически фиксируются как в общей статистике по исходящим звонкам, так и в окне «Переговоры» в самой карточке происшествия.



4.25.2. Справочник «Личный состав».

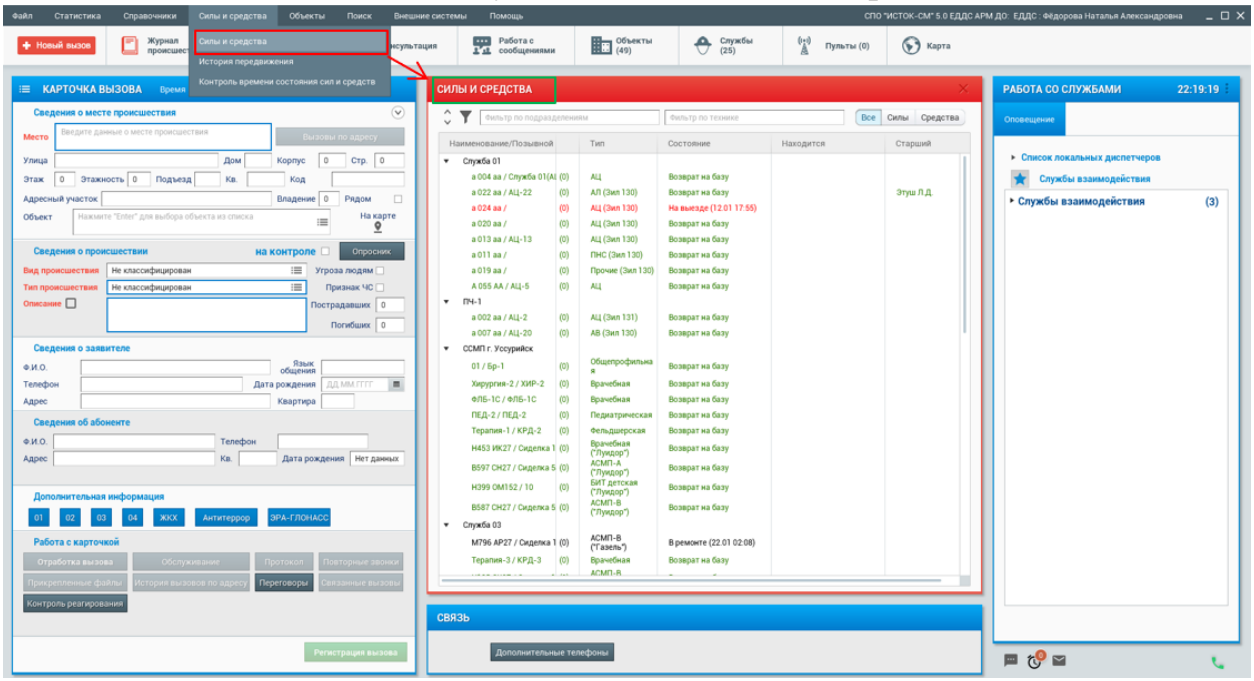
Пункт меню «Справочники – Личный состав» открывает список зарегистрированного через приложение «АРМ Администратора» личного состава. В окне справочника доступен быстрый поиск информации, через контекстное меню осуществляется смена текущего состояния персонала. На основании данного справочника формируется текущая статистика по личному составу.



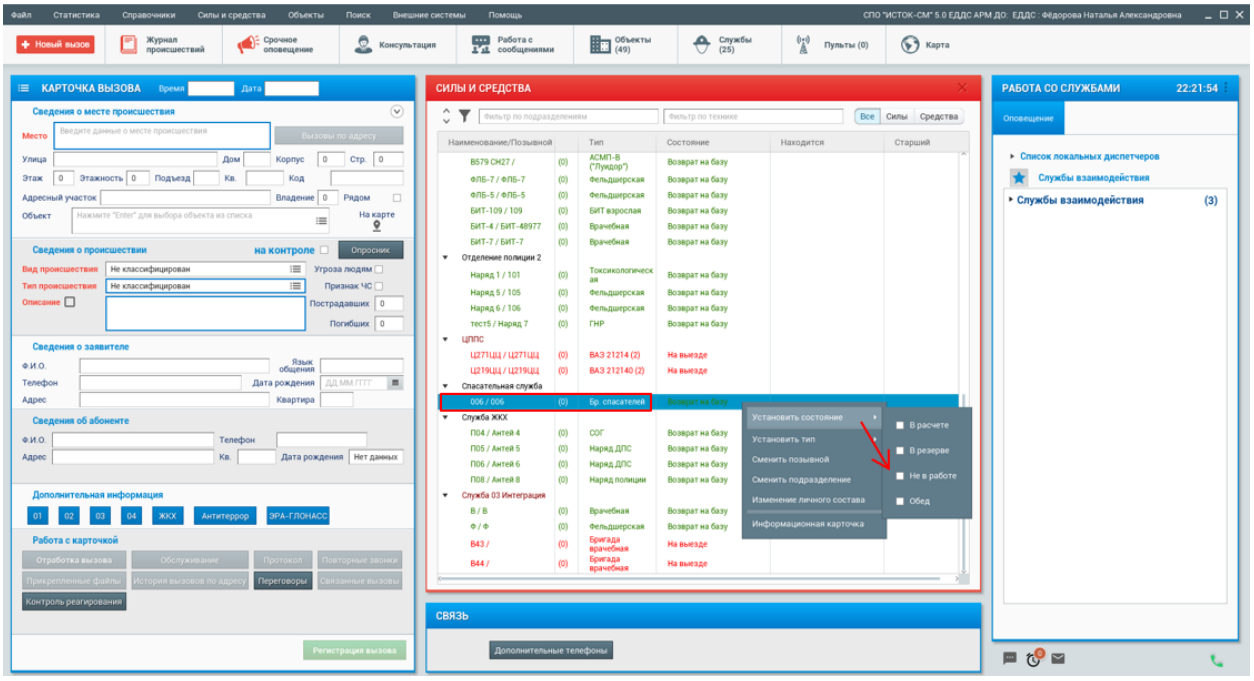
4.25.3. Информационный блок «Силы и средства».

Пункт меню «Силы и средства» открывает блок сил и средств, зарегистрированных в программе, в котором видно текущее состояние сил и

средств по службам реагирования, есть возможность просмотра экипажей на карте, просмотр информации по экипажу, истории отработки происшествий данным экипажем, а также текущий личный состав наряда.



Для собственных сил и средств службы, которыми диспетчер может управлять, контекстное меню единицы сил и средств (правая кнопка мыши) позволяет диспетчеру в ручном режиме менять текущее состояние техники, осуществлять просмотр местонахождения экипажа на карте, а также просмотр информационной карточки.



Через меню информационной карточки экипажа можно отобразить: информацию по экипажу, экипаж на карте, историю задействования данного

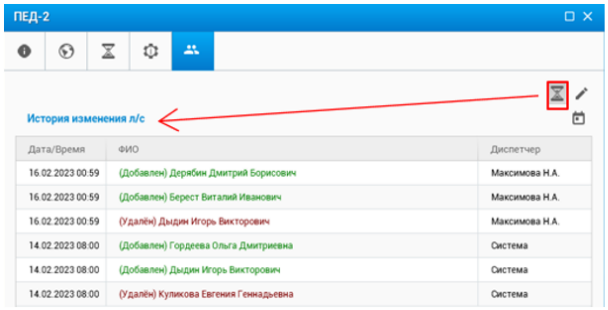
экипажа по происшествиям, с возможностью открыть необходимую карточку происшествия, техническую информацию по экипажу, а также текущий личный состав наряда, с фиксированием старшего в экипаже.

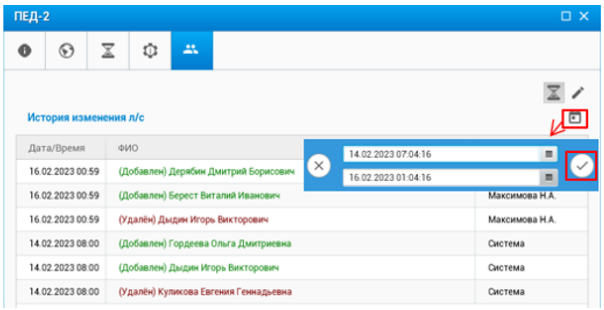
В информационной карточке сил и средств, которыми может управлять текущая служба, во вкладке личного состава есть кнопка  «История изменения л/с». В данном окне отображаются данные:

Дата/время – время изменения данных по личному составу;

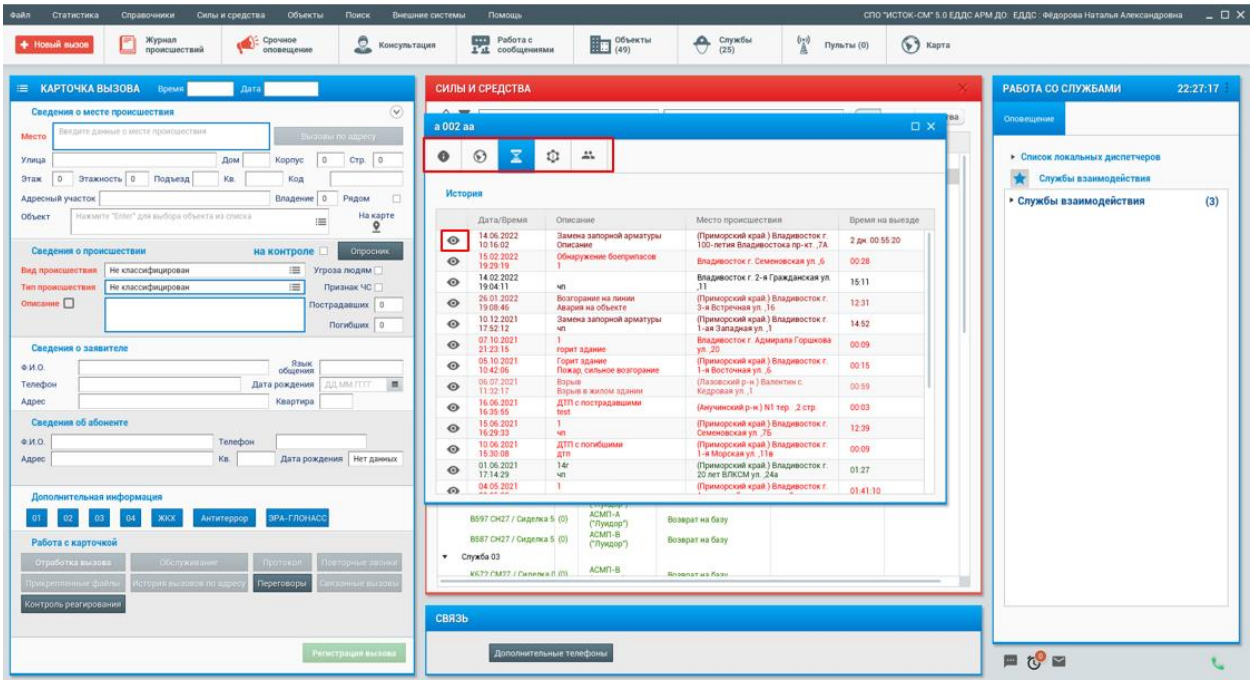
ФИО – данные по изменённому личному составу со статусом удалён/добавлен;

Диспетчер – данные кто вносил изменения по личному составу, если в поле «Диспетчер» пишется «Система», значит операция по обновлению личного состава была проведена со стороны АРМ Наряды.





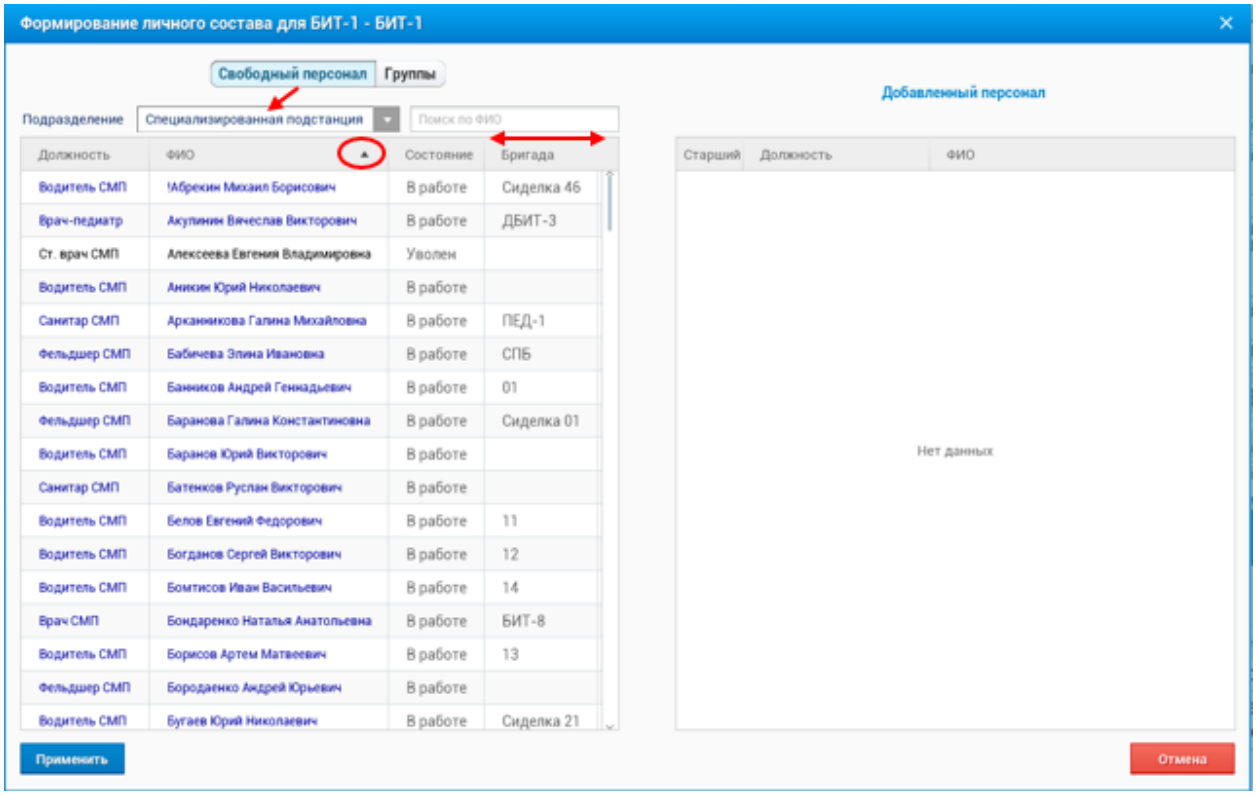
При просмотре информационной карточки экипажа не своей службы просмотр личного состава недоступен, а также нет возможности в ручном режиме сменить текущее состояние экипажа. На основе данных в этом блоке формируется текущая статистика по силам и средствам.



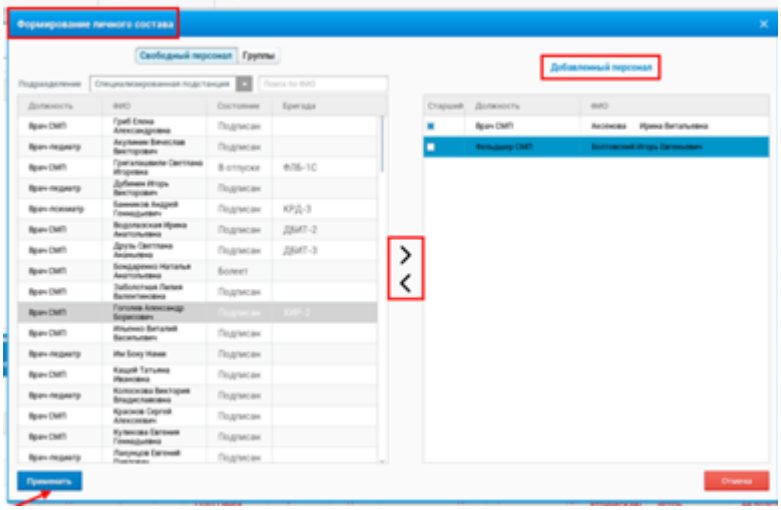
4.25.3.1. Формирование личного состава для сил и средств.

Формирование и редактирование личного состава наряда в ручном режиме осуществляется через информационную карточку (контекстное меню сил и средств). В окне «Личный состав» отображается текущий состав, если он сформирован, с пометкой «старшего». Кнопкой «Изменить» открывается окно формирования личного состава.

В секции «Свободные персонал» в поле «Подразделение» по умолчанию проставляется подразделение, к которому привязан пользователь. Сортировка по умолчанию по ФИО от «А до Я», в том числе после смены (выбора) подразделения, если не была выбрана другая сортировка. Настройки ширины и расположения столбцов сохраняться для каждого пользователя.

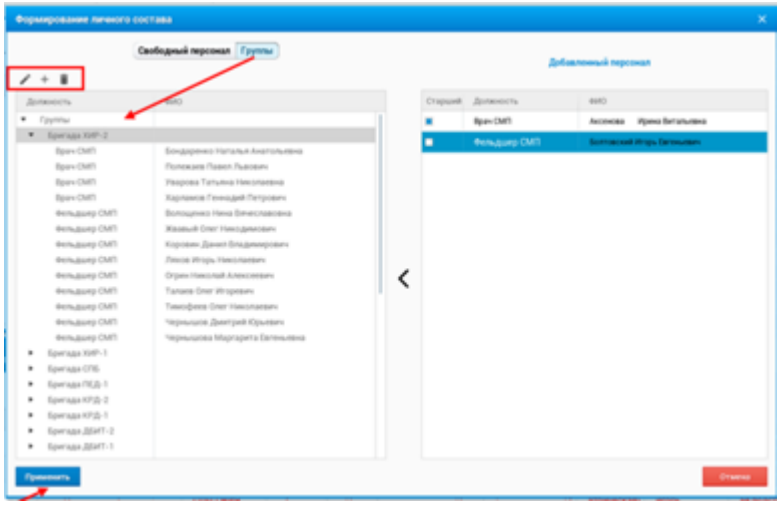


В окне «Свободный персонал» отображается весь список зарегистрированного личного состава. В данном окне можно использовать фильтр по подразделениям, а также быстрый поиск по фамилии. Используя стрелки для переноса в правой части, формируется необходимый личный состав для данной бригады/машины, при необходимости делается отметка «старшего». Перенос персонала вправо/влево можно осуществлять двойным кликом мыши по строчке. Кнопкой «Применить» выполняется сохранение информации.



В окне «Группы» отображаются сформированные шаблоны для быстрой замены текущего персонала. Доступ к возможности формировать группы (меню окна добавить/редактировать/удалить) имеется у пользователя из группы администраторов. Если необходимо перенести в текущий состав бригады весь персонал из группы, то достаточно двойного клика мыши по названию группы, если осуществляется выбор персонала из списка группы, то перенос осуществляется двойным кликом мыши.

При формировании новой группы используется кнопка «Добавить группу», далее в окне «Добавленный персонал» вносится наименование группы и формируется ее состав путем выбора его в общем списке в левой части окна и переноса в правую. Перенос персонала осуществляется двойным кликом мыши или с помощью стрелок для переноса. Кнопкой «Применить» осуществляется сохранение новой группы.

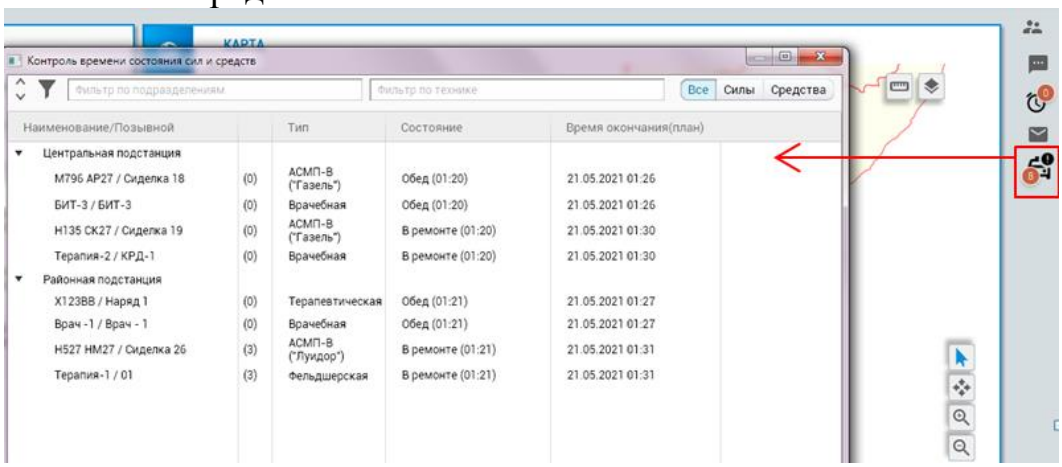


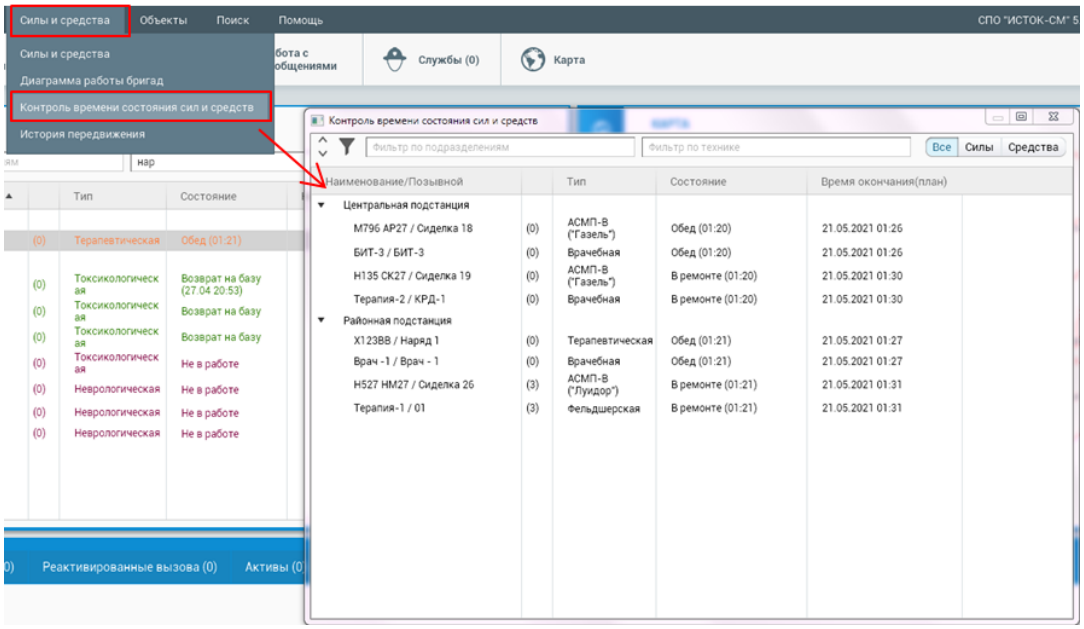
Открыть окно формирования и редактирования личного состава можно также через контекстное меню (правая кнопка мыши) в общем списке сил и средств пункт «Изменение личного состава».

4.25.4. Контроль состояний сил и средств.

«Контроль времени состояния сил и средств» – данное окно отображает список сил и средств, с превышением времени состояния.

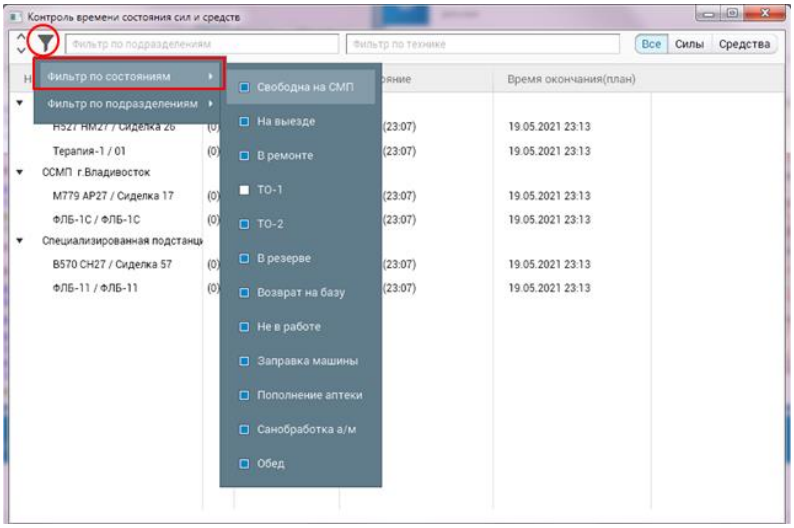
При **наличии** превышения времени состояния сил и средств, в области уведомлений будет отображаться значок  с количеством превышений. При нажатии на значок в области уведомлений, пользователю откроется окно со списком сил и средств, с превышением времени состояния. Также данное окно можно открыть через пункт меню "Силы и средства" - "Контроль времени состояния сил и средств".



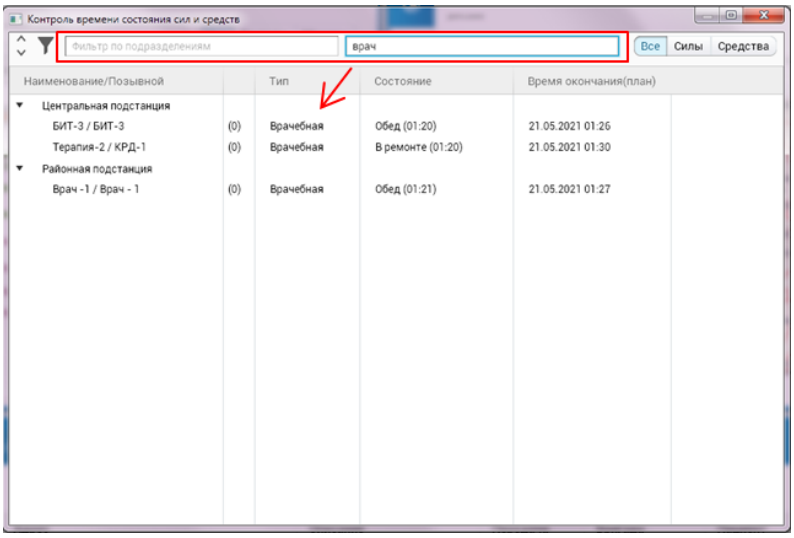


Контекстное меню окна позволяет: развернуть/свернуть список подразделений, фильтр по подразделениям отображается **только при наличии** превышения времени состояния сил и средств.

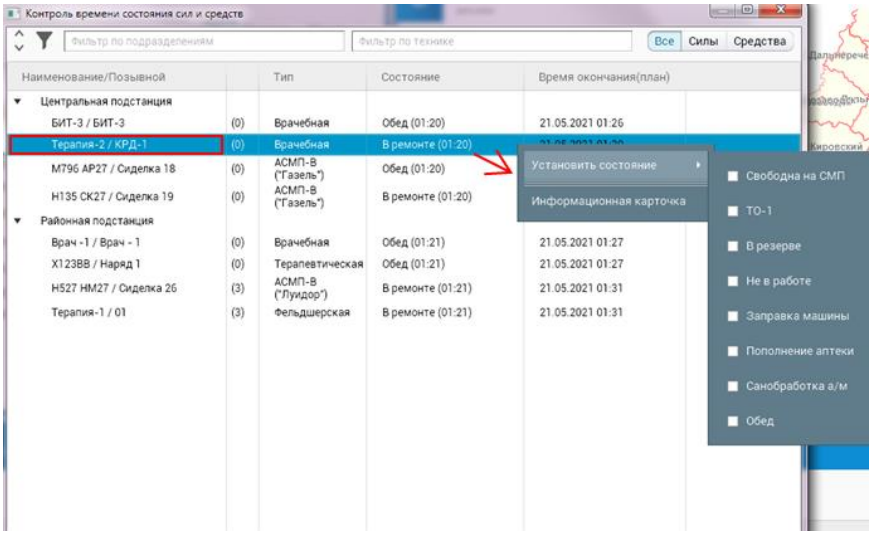
Через фильтр по состояниям есть возможность отметить те состояния, которые необходимо контролировать.

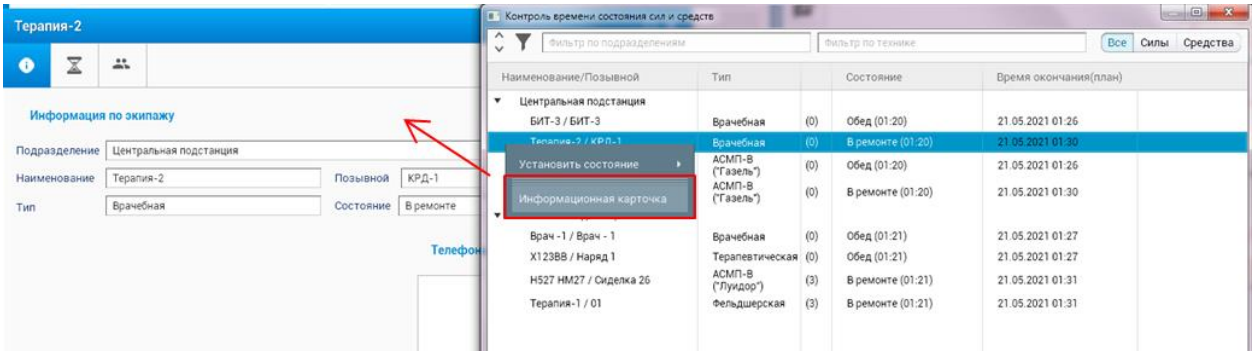


Поиск работает автоматически по введенной информации в соответствующее поле: фильтр по подразделениям; фильтр по технике.



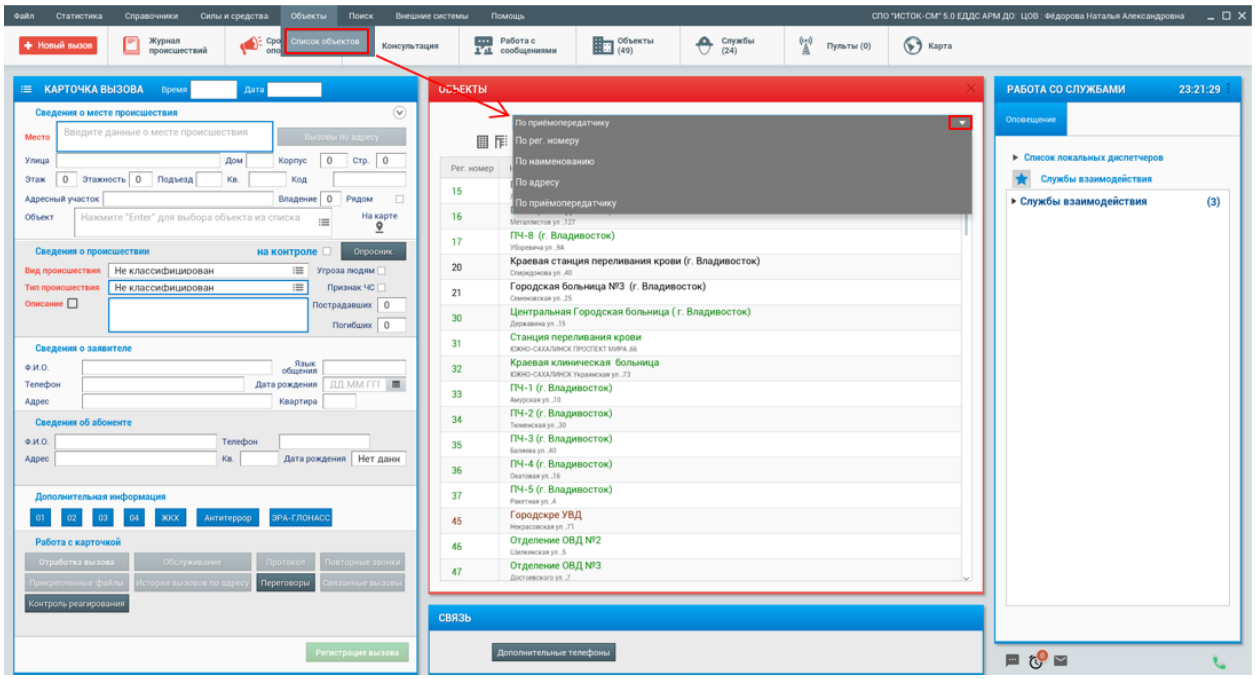
Выделив строку сил и средств (через правую кнопки мыши) можно изменить текущее состояние машины, открыть информационную карточку машины.



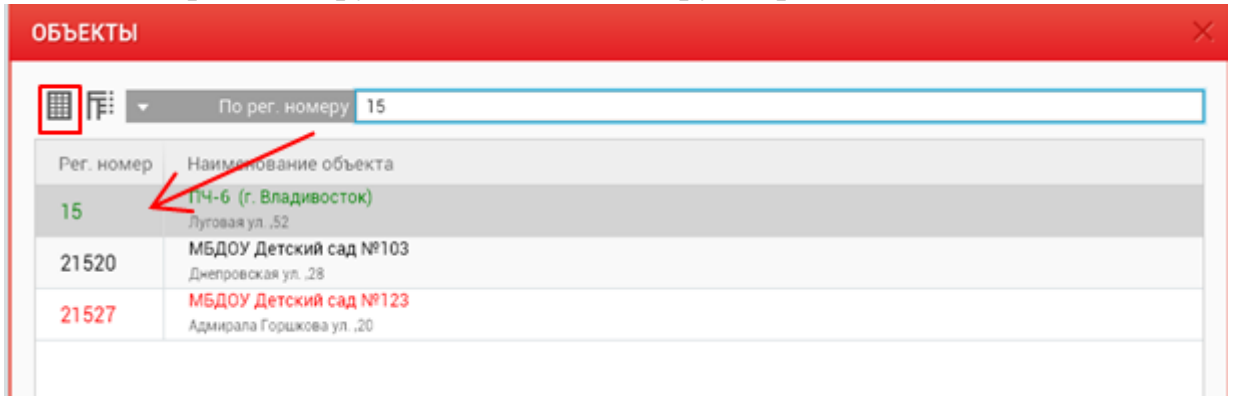


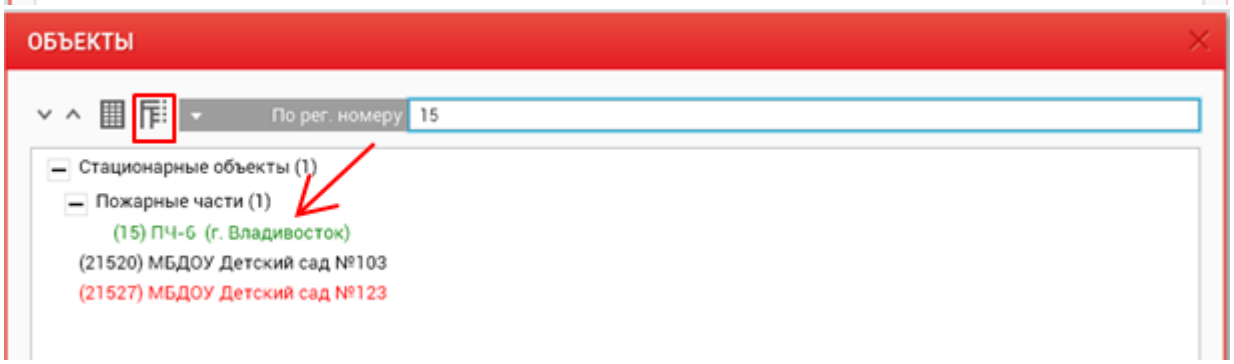
4.25.5. Информационный блок «Объекты контроля».

Пункт меню «Объекты – Список объектов» открывает общий список зарегистрированных через приложение АРМ «Администратора» объектов контроля. Общий список можно отобразить как в группированной виде, так и в табличном, для этого использовать кнопки в меню данного окна. В меню окна находится окно быстрого поиска объекта. Поиск осуществляется по регистрационному номеру, по наименованию, по адресу объекта, по номеру приемопередатчика. Фильтрация поиска общего списка объектов контроля, идёт по совпадению введенной информации.



Поиск «По рег. номеру» (вид табличный/группированный).

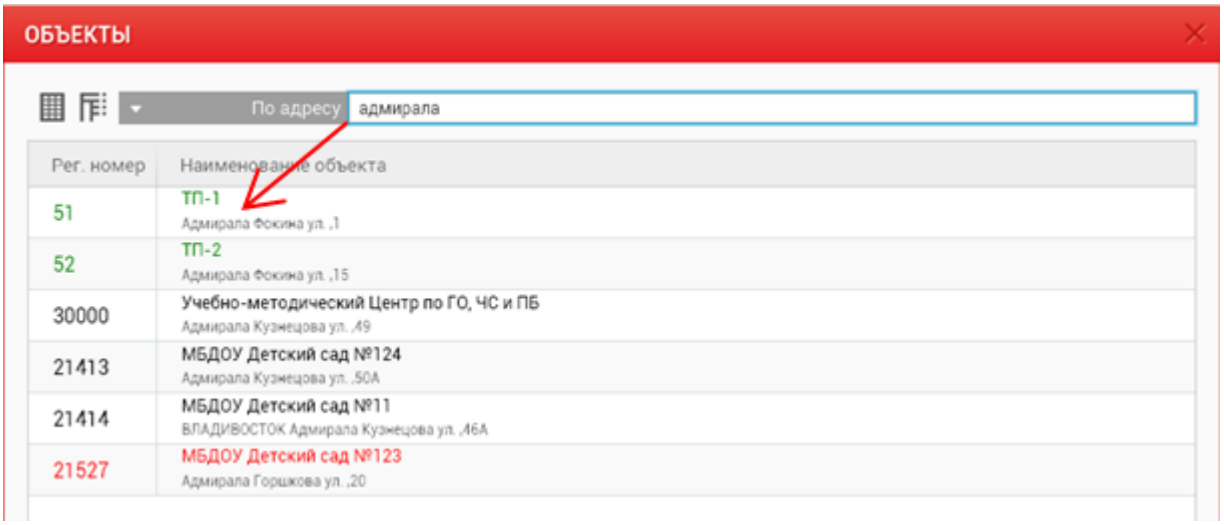




Поиск «По наименованию».



Поиск «По адресу».

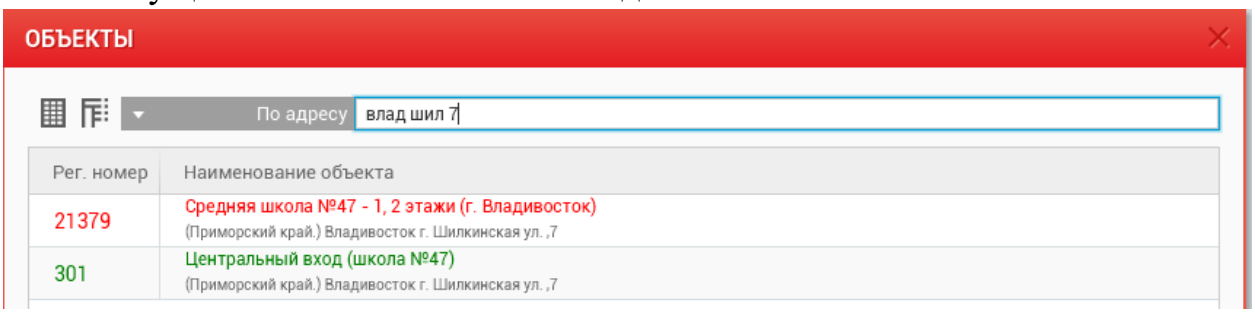


Поиск по адресу фильтрует общий список объектов по совпадению введенной информации в поле поиска. Поиск работает по нескольким фразам, внесенным через пробел (населенный пункт, улица, дом). Т.е. если вводятся несколько слов через пробел, то будет искать наличие всех слов.

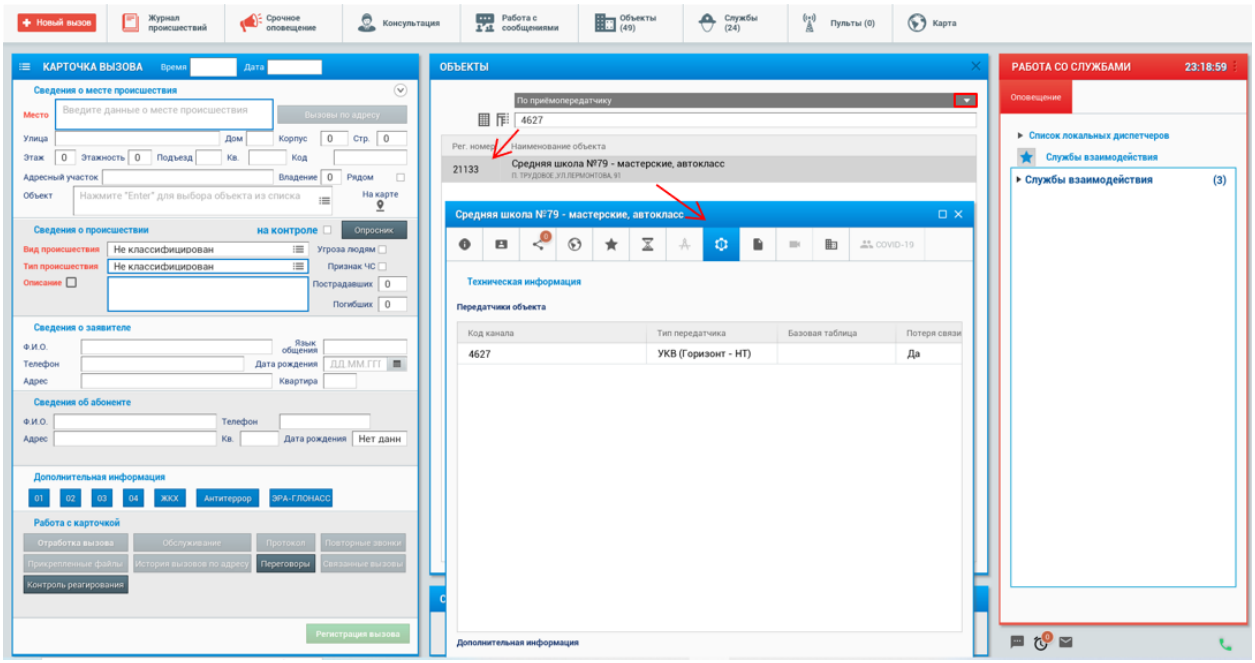
К примеру:

Поиск по адресу: влад шилк

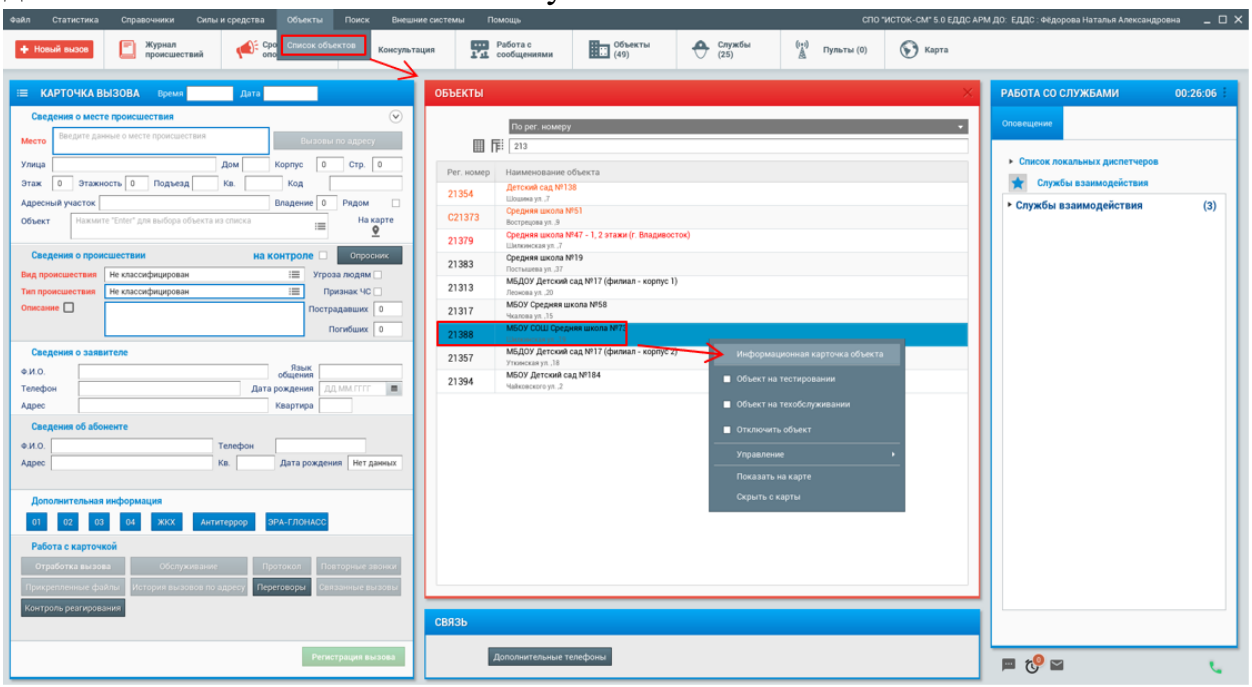
В результат попадут все объекты, у которых адрес, к примеру: Владивосток Шилкинская 1, Владивосток Шилкинская 2, Владивосток Шилковая 322 и т.д. Также осуществляется поиск включая дом.



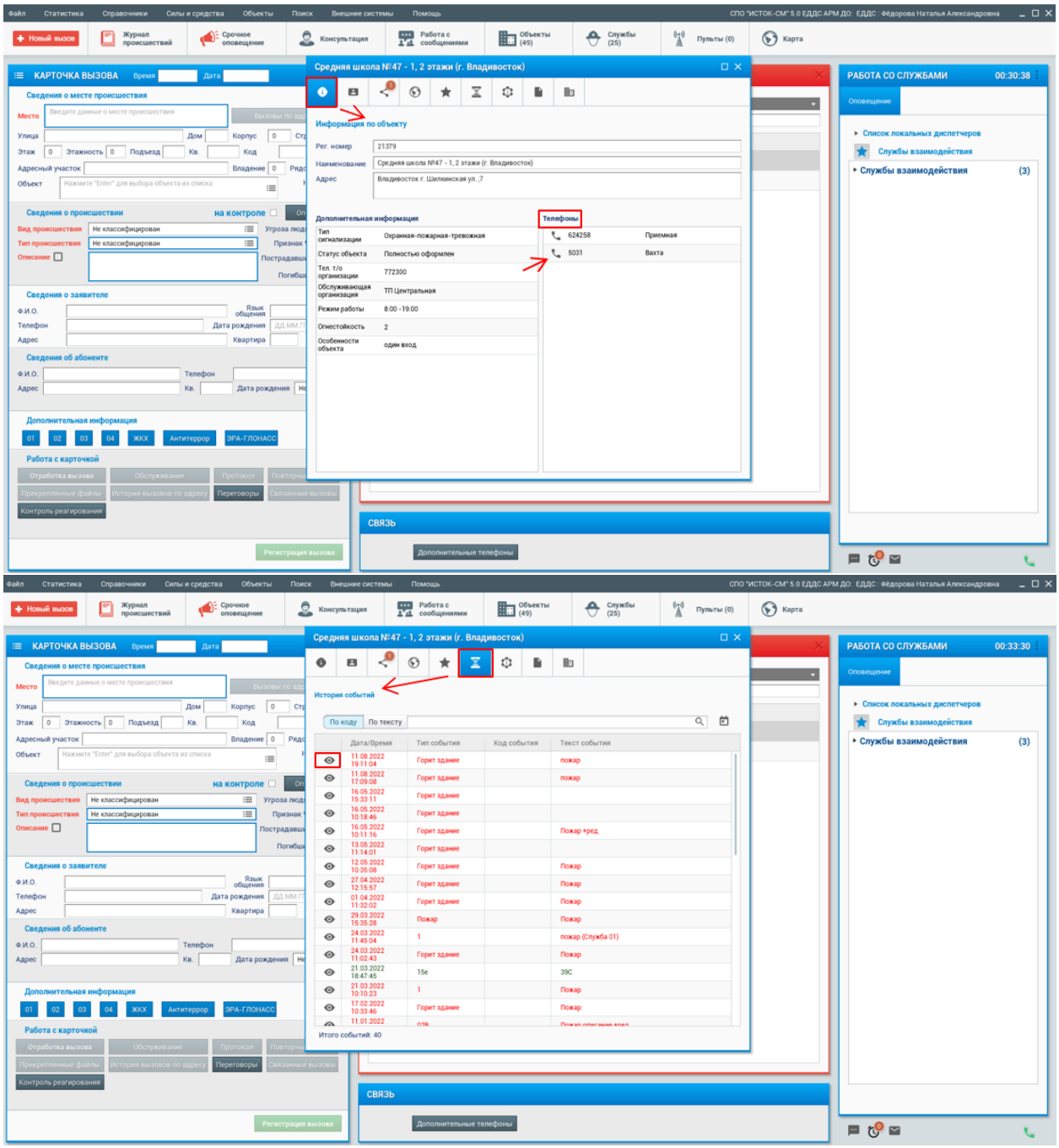
Поиск по «Номеру приёмопередатчика».



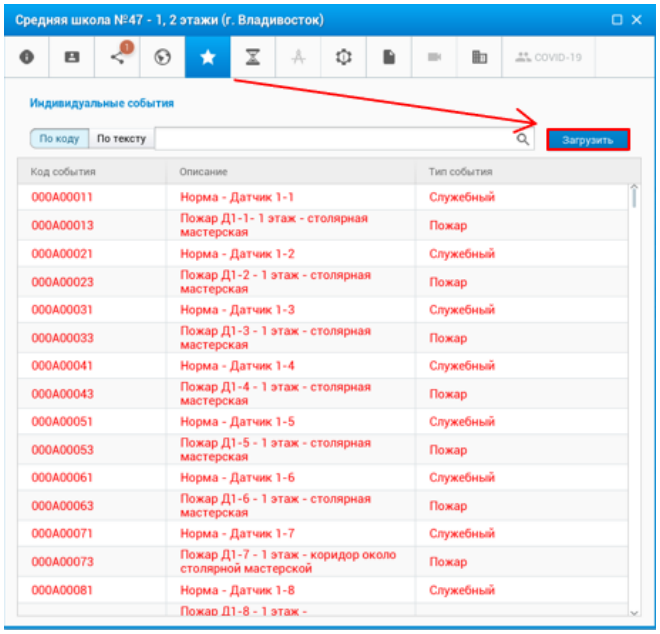
Подробная информация по объекту отображается в информационной карточке объекта, которую можно открыть через контекстное меню объекта (правая кнопка мыши). Открыть информационную карточку объекта можно двойным кликом мыши по объекту.

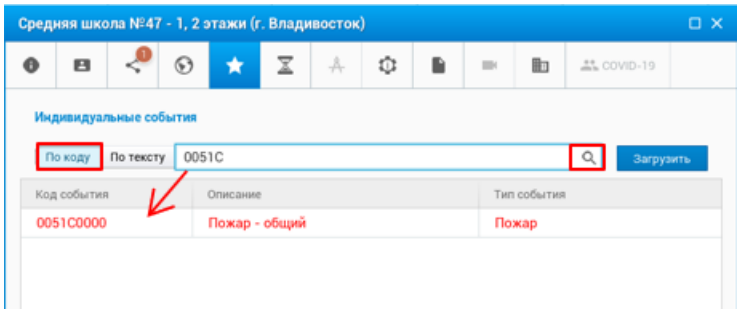


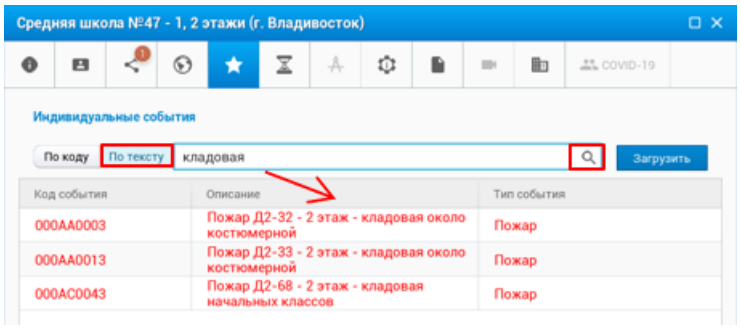
Информационная карточка объекта отображает: полную информацию по объекту, с телефонами объекта, на которые кнопкой «телефонная трубка» можно осуществить телефонный звонок из программы; контактную информацию по объекту; возможность перейти к объекту на карте; историю происшествий по объекту, с возможностью просмотра карточки происшествия; техническую информацию объекта; файлы по объекту.



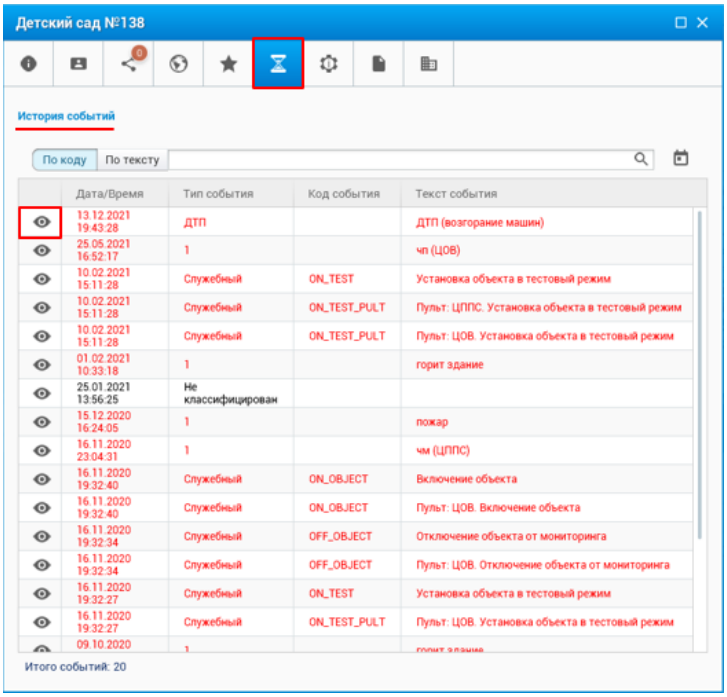
В информационной карточке объекта контроля есть вкладка с отображением индивидуальных событий. В данной вкладке с помощью кнопки «Загрузить» есть возможность просмотреть все индивидуальные события (код события/описание кода/тип события) с помощью быстрого поиска, есть возможность найти индивидуальные события отдельно по «Коду» или по «Тексту».

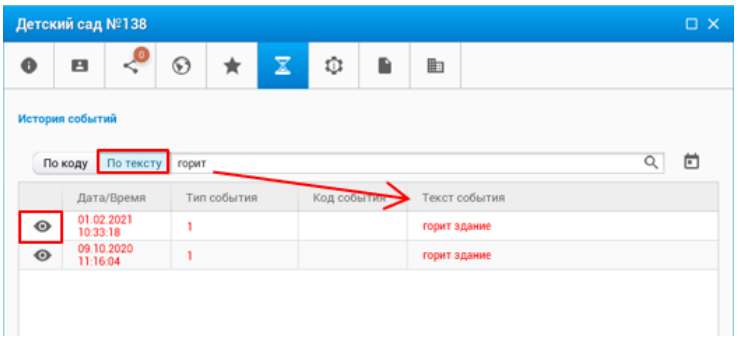


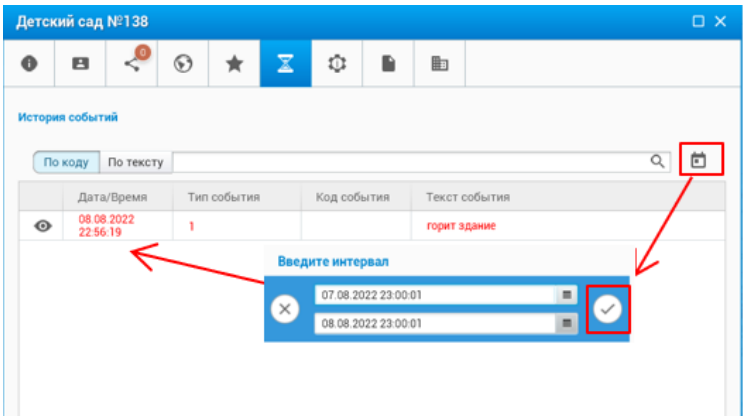




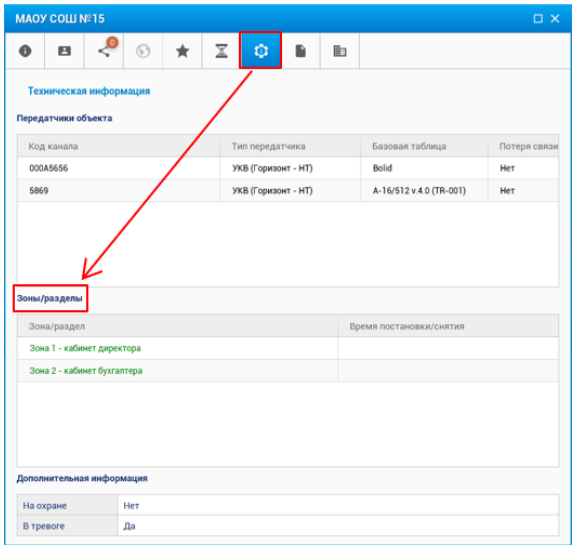
Во вкладке «История событий» есть возможность просмотреть историю происшествий. При первом открытии вкладки, отображается последних 20 событий. Есть возможность найти историю происшествий отдельно по «Коду» или по «Тексту», по каждому событию можно открыть карточку происшествий. С помощью кнопки «Временной интервал» можно указать дату/время начала и окончания запроса, кнопкой «Enter» на клавиатуре или с помощью кнопки выполнить запрос.



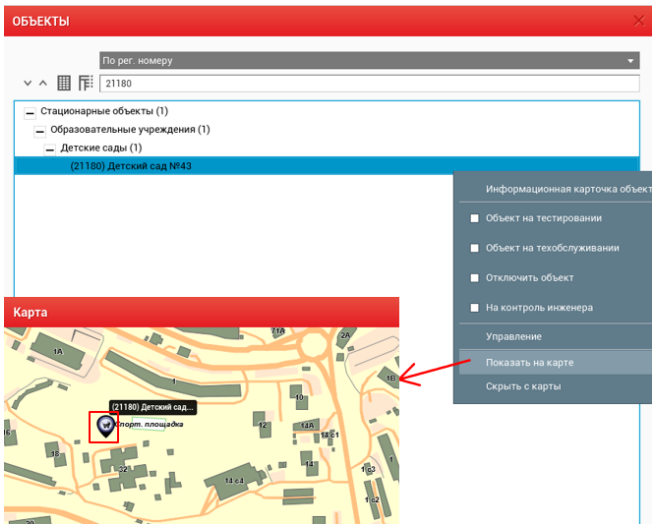




Во вкладке «Техническая информация» отображается раздел «Зоны/Разделы». Информация в АРМ ДО по Зонам/Разделам будет отображаться только при наличии описания раздела в объекте контроля. Данное описание производится в приложении АРМ Администратора – Регистрация – Объекты контроля – График работы.

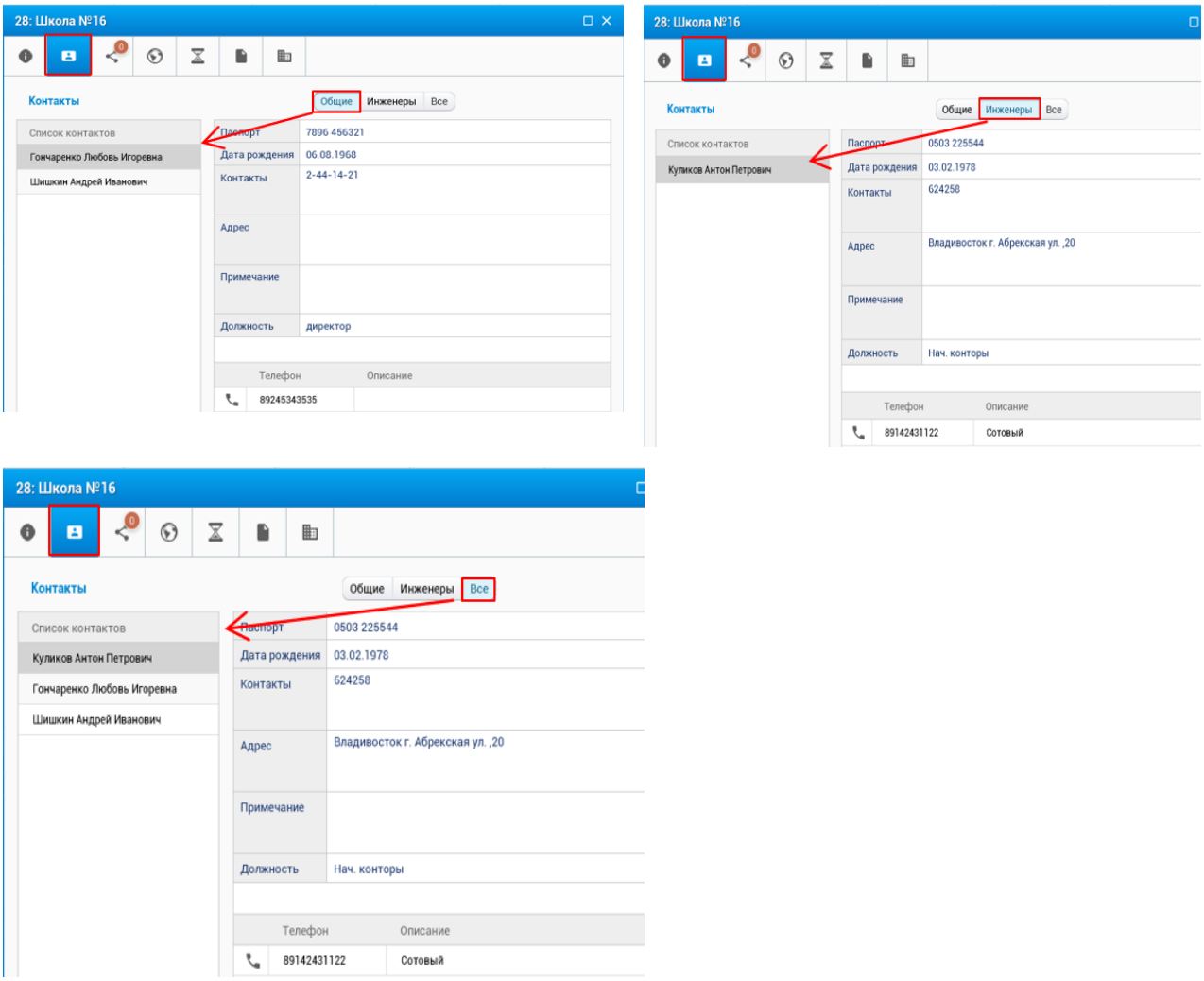


На карте «Объекты контроля» отображаются с учётом изображений, привязанных к группе. Привязка изображений настраивается в программе АРМ Администратора «Регистрация – Объекты контроля – Группа изображений».



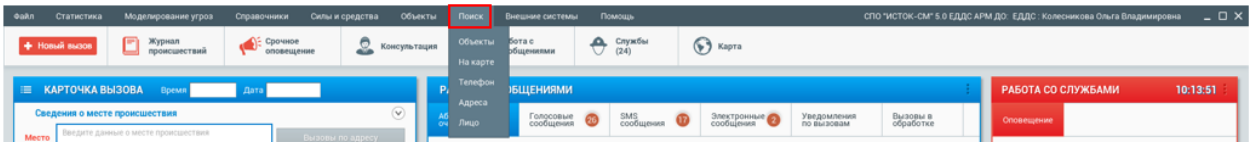
В информационной карточке объекта есть возможность фильтровать список контактов по признаку «Инженеры», «Общие контактные лица». При нажатии на кнопку «Инженеры» будет отображаться список контактов, у которых проставлена отметка «Инженер». *(Данная отметка выставляется в программе АРМ Администратора – Объекты контроля).*

При нажатии на кнопку «Общие» будет отображаться список всех контактных лиц, кроме лиц у которых стоит отметка «Инженеры». При нажатии на кнопку «Все» отображается список всех контактных лиц объекта контроля.



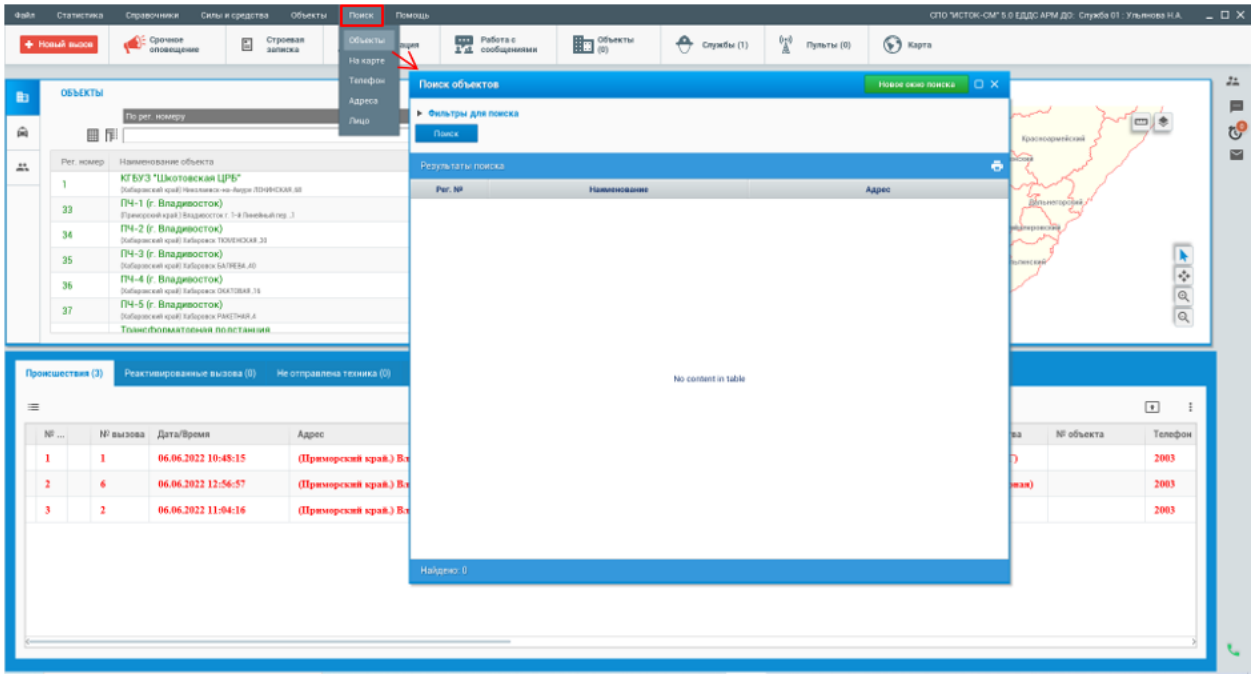
4.26. Пункт меню «Поиск».

Пункт меню «Поиск» открывает формы для поиска информации в программе по имеющимся у пользователя данным. Поиск может осуществляться по объекту контроля (пункт меню «Поиск – Объекты»), по номеру телефона (пункт меню «Поиск – Телефон»), поиск адреса на карте (пункт меню «Поиск – Адреса»), по данным физического лица (пункт меню «Поиск – Лицо»). Для осуществления запроса информации необходимо открыть форму и внести имеющиеся данные в соответствующие поля. Далее кнопкой «Найти» выполнить запрос. Найденная информация в программе по введенным данным отобразится в окне «Результат поиска».

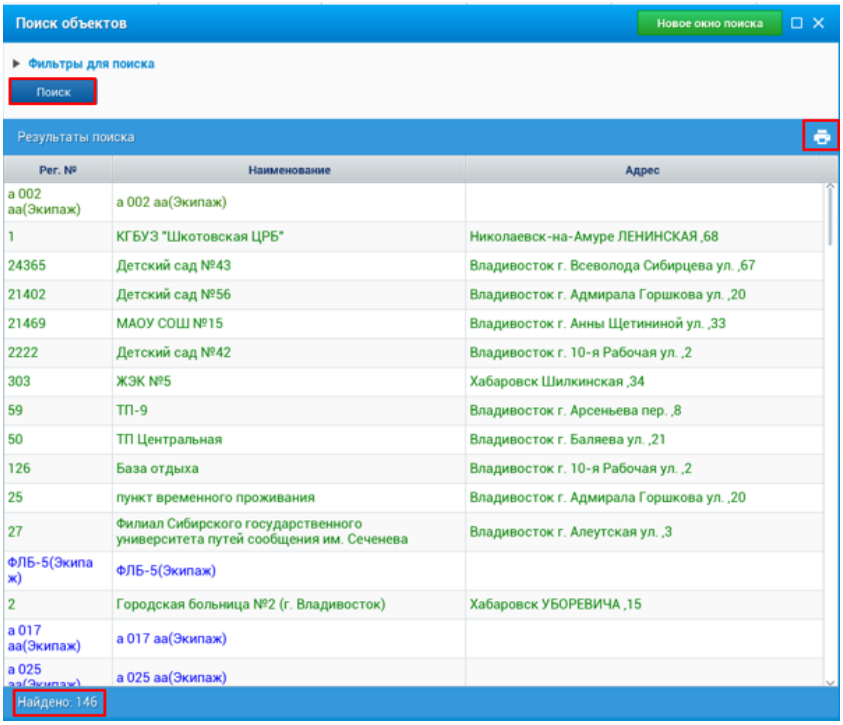


4.26.1. Поиск объекта.

Пункт меню «Поиск-Объекты» дает возможность поиска объектов контроля по расширенным параметрам.

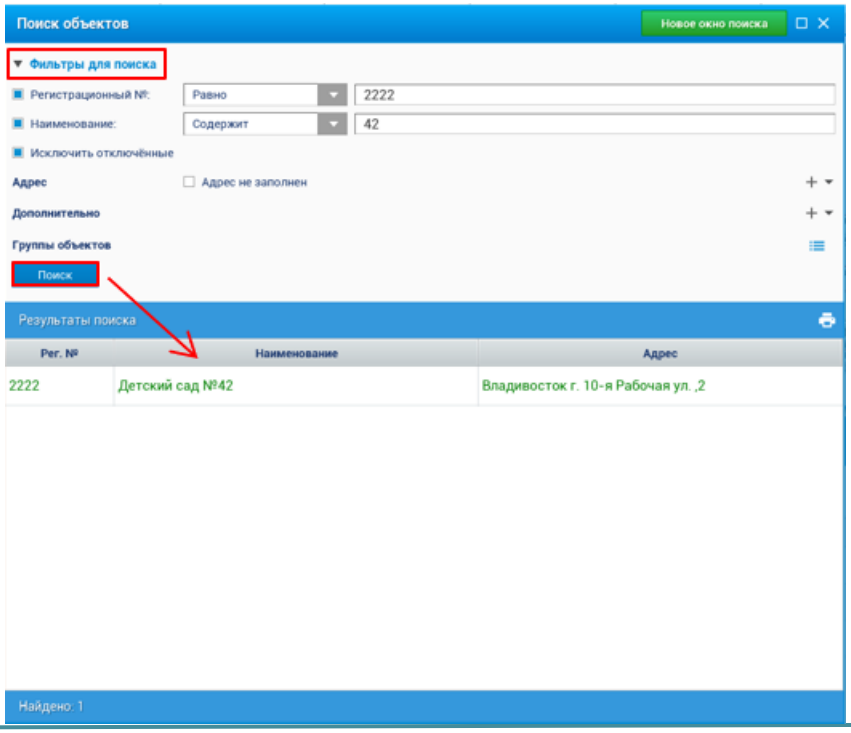


В окне поиска объектов с помощью кнопки «Поиск» осуществляется запрос информации, в окне «Результат поиска» отображается результат поиска, список всех зарегистрированных объектов контроля в БД, в котором указан (регистрационный номер, наименование, адрес объекта контроля и общее количество зарегистрированных объектов). Кнопкой есть возможность вывести на печать результат поиска.



Новое окно поиска - позволяет открыть новое окно поиска, не закрывая предыдущее окно.

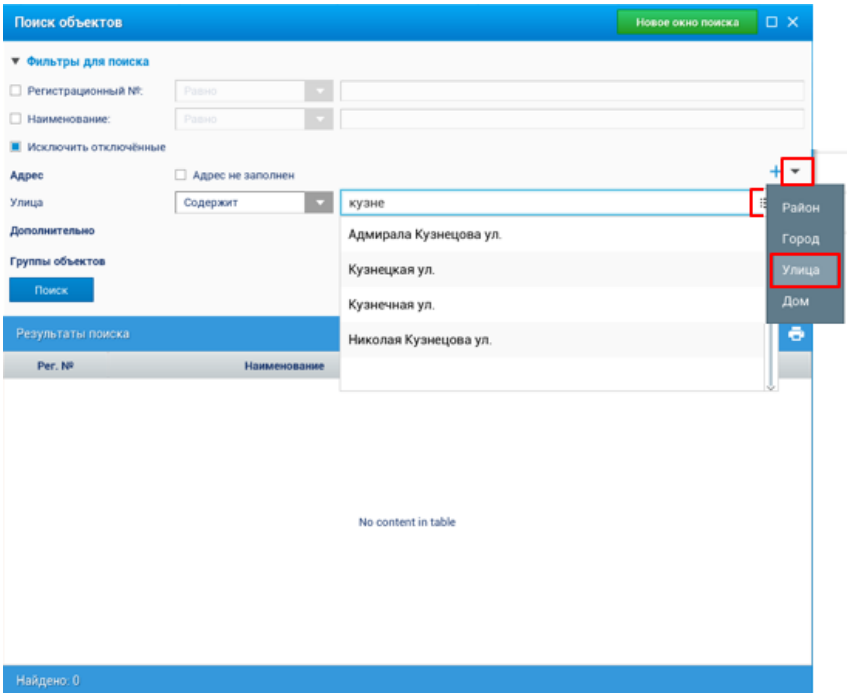
С помощью «Фильтров для поиска», есть возможность найти объект по расширенным параметрам поиска, а именно по регистрационному номеру, наименованию, адресу, дополнительной информации, по группам объектов, а также выполнить запрос исключая отключенные объекты или найти объекты без адреса.

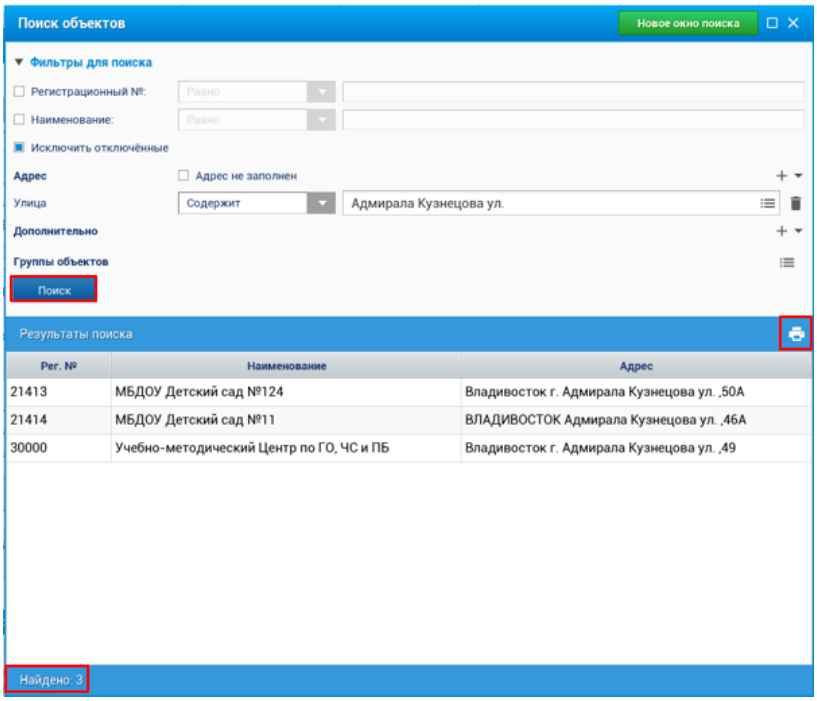


При поиске объекта по «Адресу», или по «Дополнительной информации», необходимо с помощью кнопки + добавить условие для поиска, внести информацию (по «Адресу» – работает адресный классификатор; по «Дополнительной информации» – используется справочник – при его наличии).

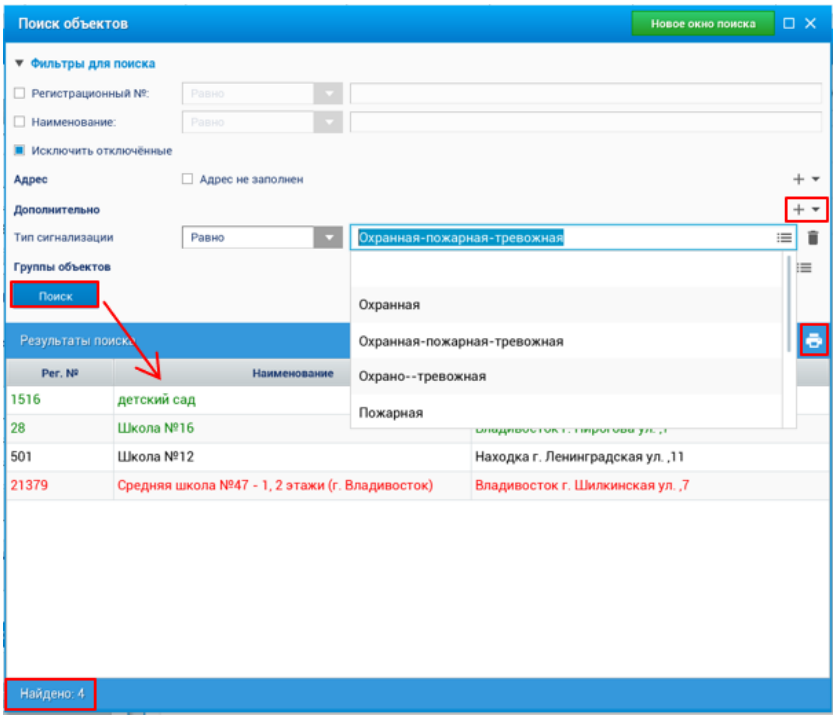
Например, Поиск по «Адресу». С помощью кнопки + добавляем условие «Улица», в поле поиска прописываем название улицы (можно с помощью адресного классификатора, справочник открывается клавишей «enter» или кнопкой, можно вручную), далее кнопкой «Поиск» выполняем запрос. В окне «Результаты поиска» отобразится список объектов, по введённым параметрам запроса. Кнопкой «Распечатать результат» есть возможность вывести на печать результат поиска.

По каждому объекту можно открыть его информационную карточку (двойным кликом мышки по объекту). С помощью кнопки удаляется выбранное условие.

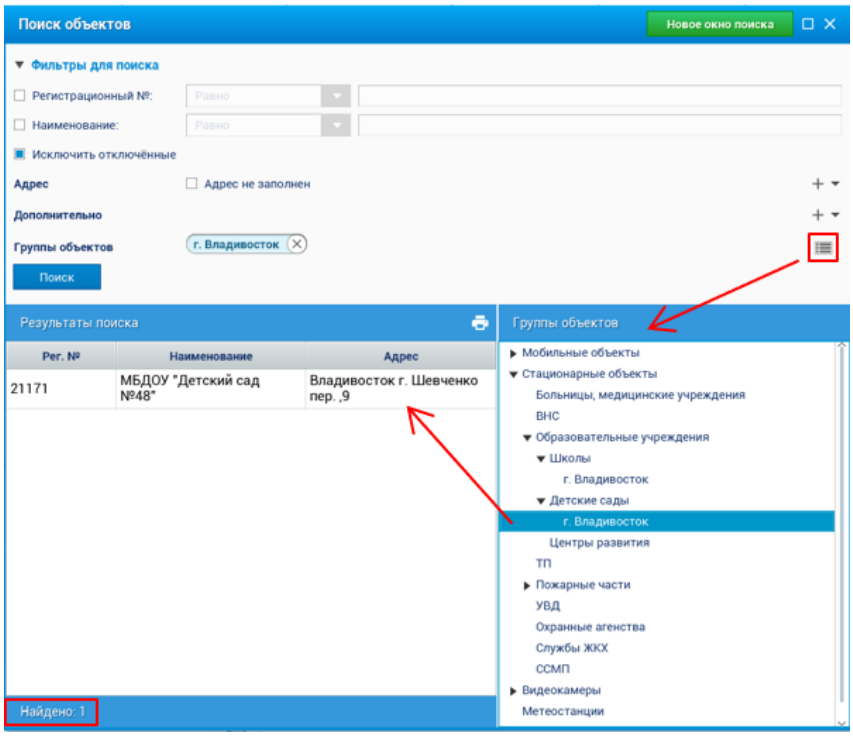




Аналогично поиску по «Адресу», настраивается поиск по «Дополнительной информации».



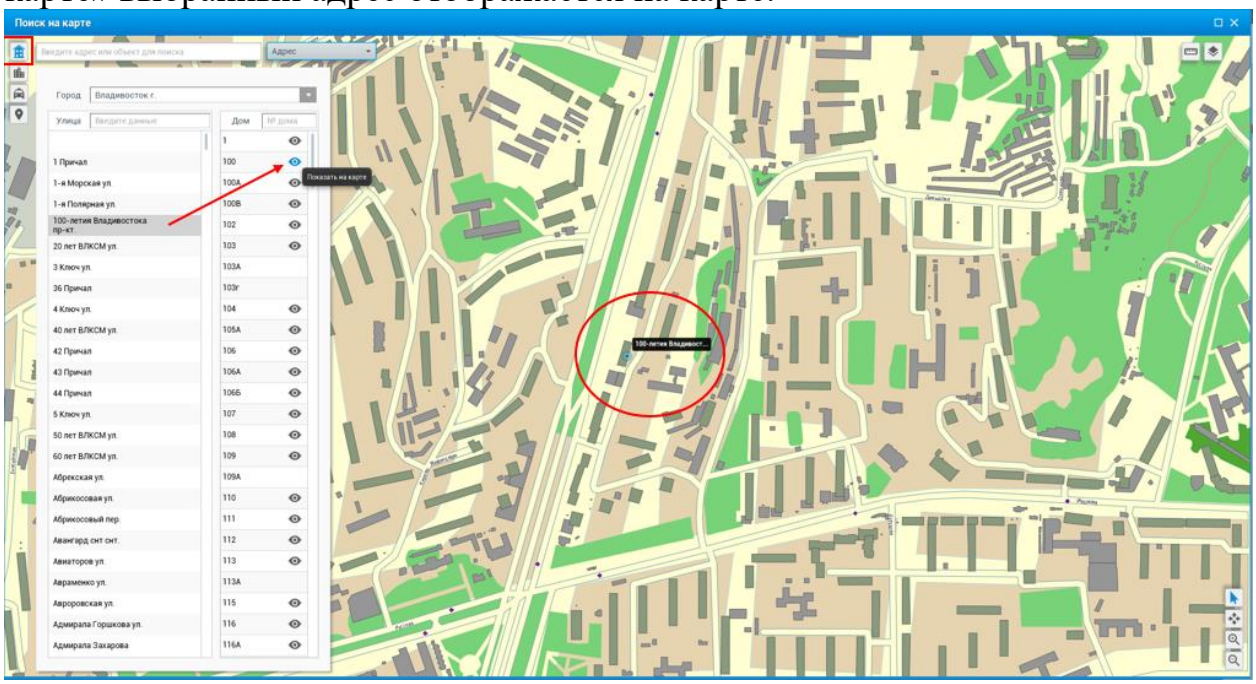
Поиск по «Группе объектов». С помощью кнопки открывается и закрывается список групп объектов, выбираем нужную группу и двойным кликом мыши по выбранной группе переносим ее в условия запроса. Кнопкой «Поиск» выполняем запрос, далее отобразиться результат поиска. С помощью кнопки можно удалить выбранное условие.



4.26.2. Поиск на карте.

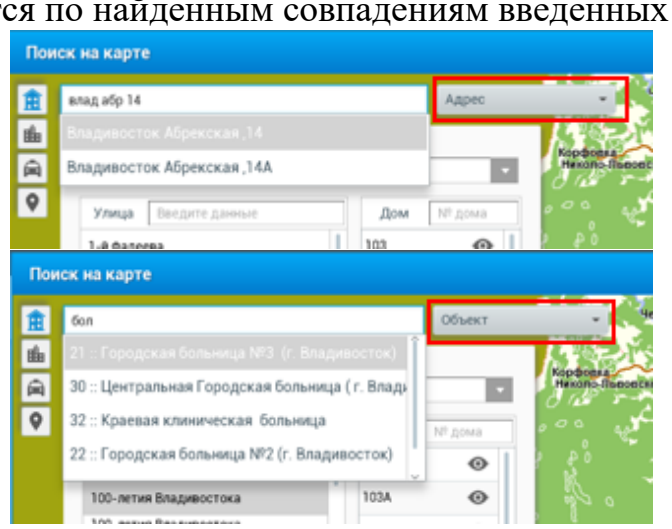
Пункт меню рабочего стола «Поиск – По карте» позволяет осуществлять поиск адреса, объекта контроля, мобильных сил и средств на карте.

Кнопкой «Адреса»  в меню окна «Поиск на карте» открывается адресный классификатор, в котором выбрав город, открываются список улиц, двойным кликом мыши по улице отображаются дома, кнопкой «Показать на карте» выбранный адрес отображается на карте.

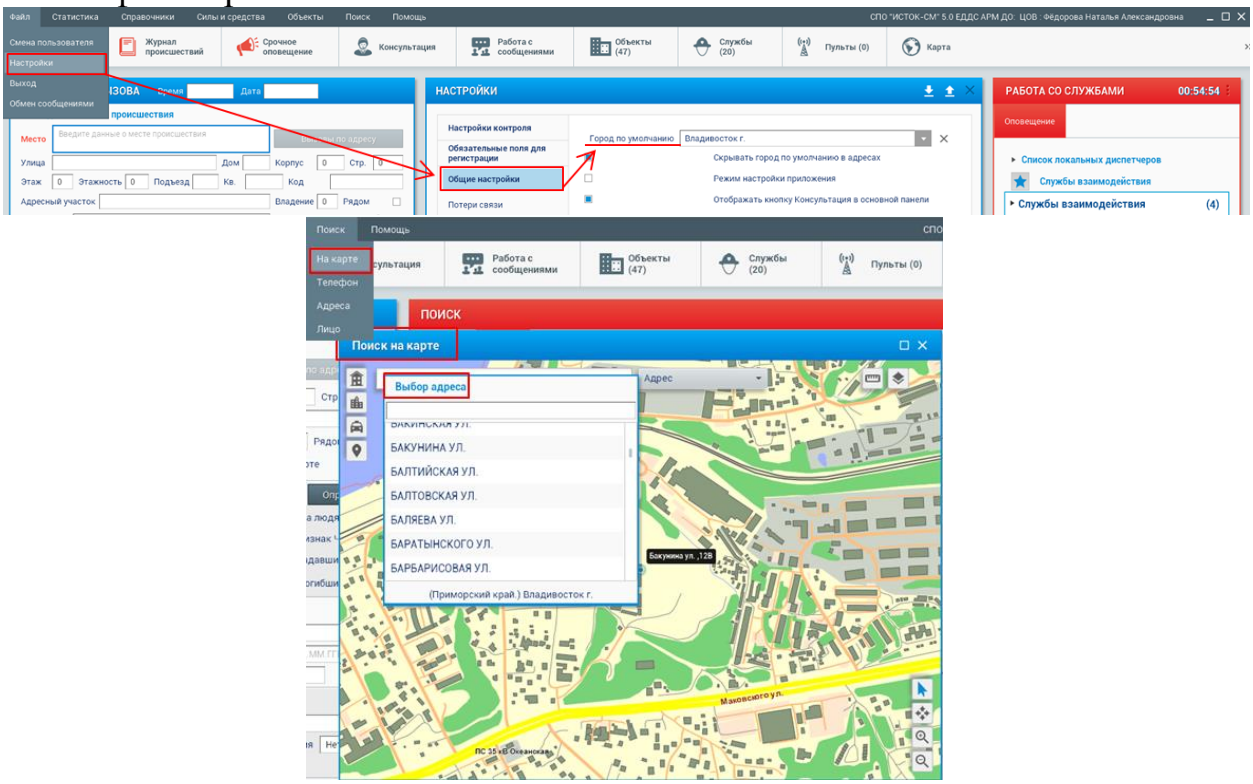


В меню окна есть возможность быстрого поиска и перехода к адресу или к объекту на карте, для этого выбрать параметр поиска «Адрес/Объект», затем

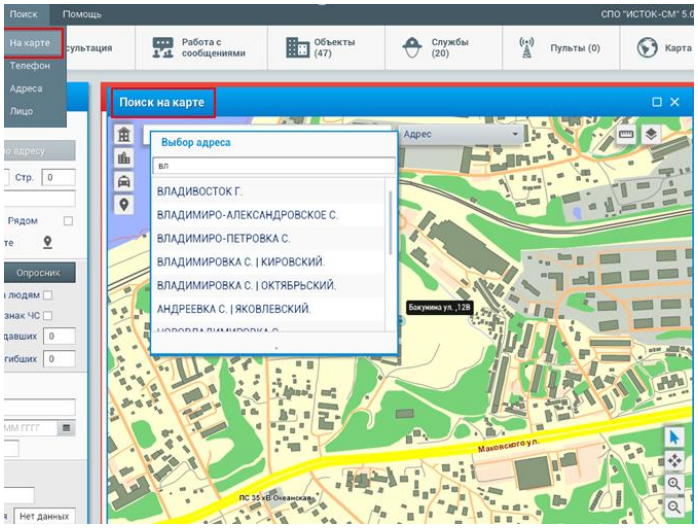
внести информацию в поле поиска и двойным кликом мыши по найденному варианту в ниспадающем отфильтрованном списке отобразить его на карте. Список фильтруется по найденным совпадениям введенных данных.



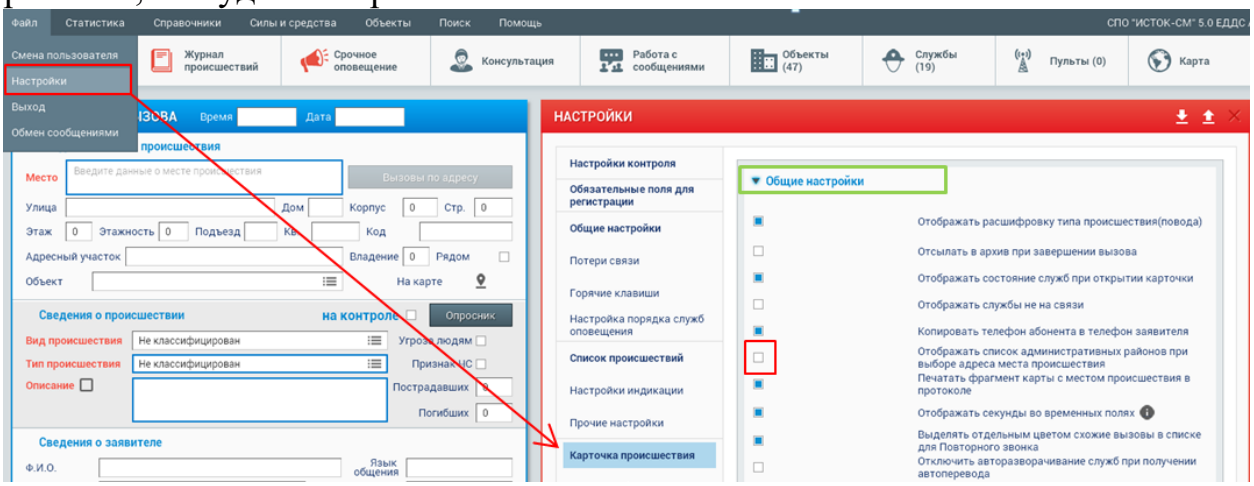
В поле поиска есть возможность поиска адреса с помощью адресного классификатора.



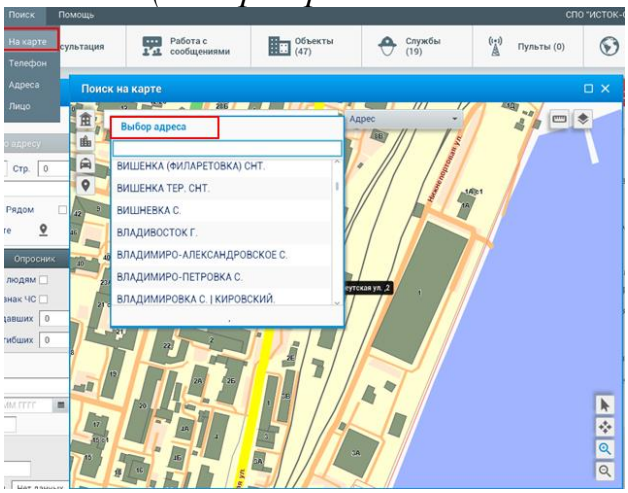
Если настройка «Город по умолчанию» не используется, то выбор адреса начнется с выбора населенного пункта.



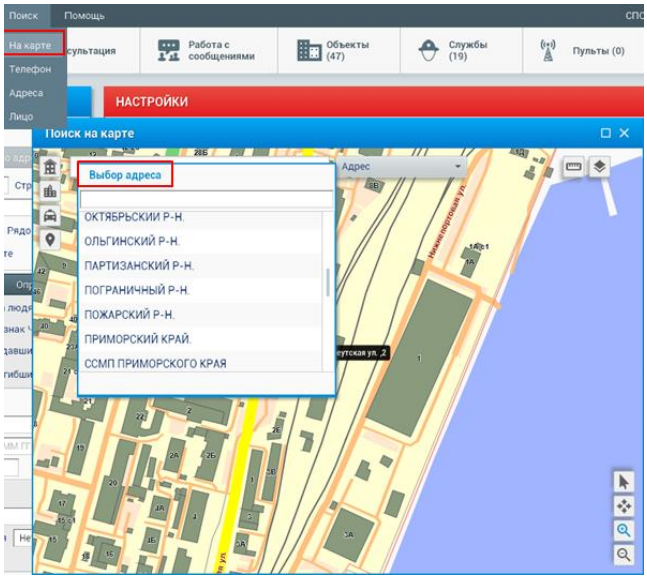
Если в общих настройках используется настройка отображения Административных районов, то в поиске будет выбор Административного района. *Файл – Настройка - Каточка происшествия - Общие настройки – Отображать список административный районов при выборе адреса места происшествия*. При выключенной настройке, список административных районов, не будет отображаться в поиске.



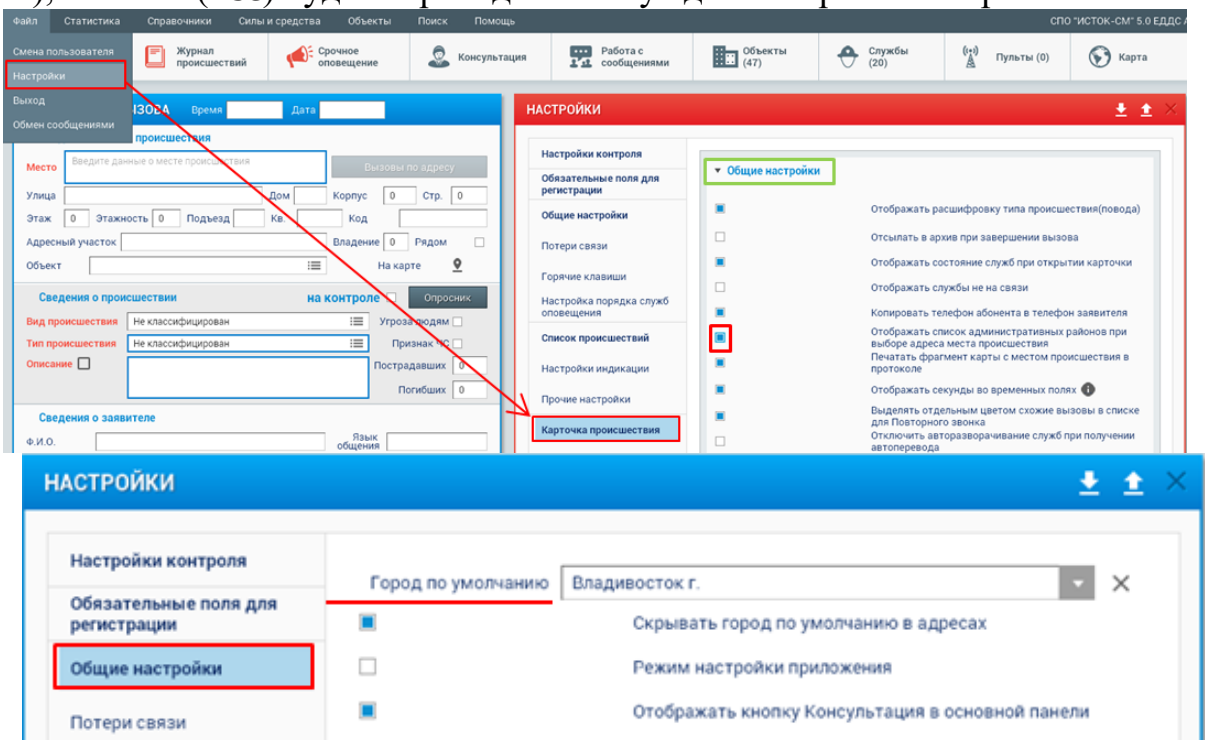
Настройка выключена (выбор адреса начинается с города).

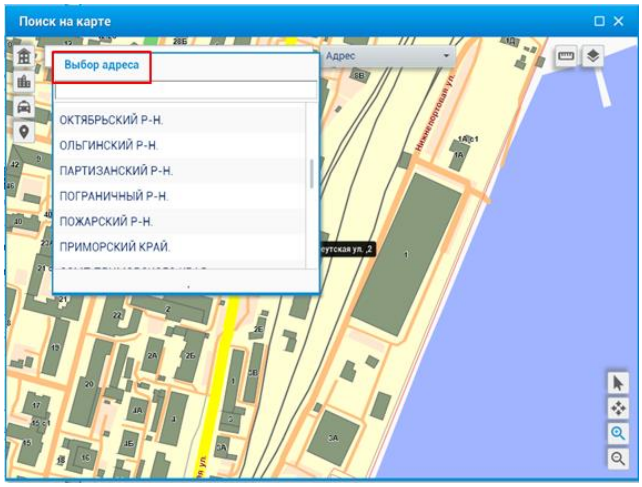


Настройка включена (выбор адреса начинается с административного района).

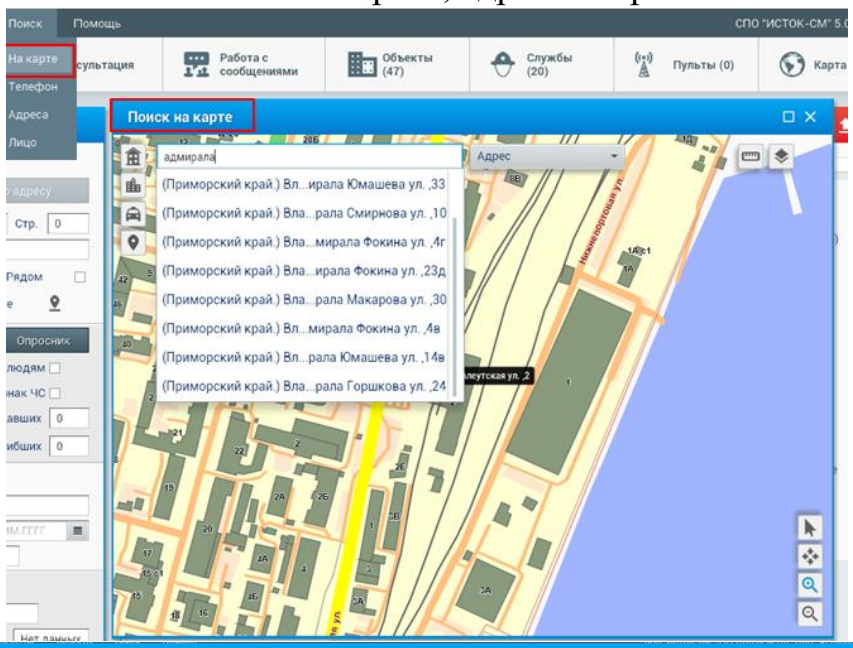


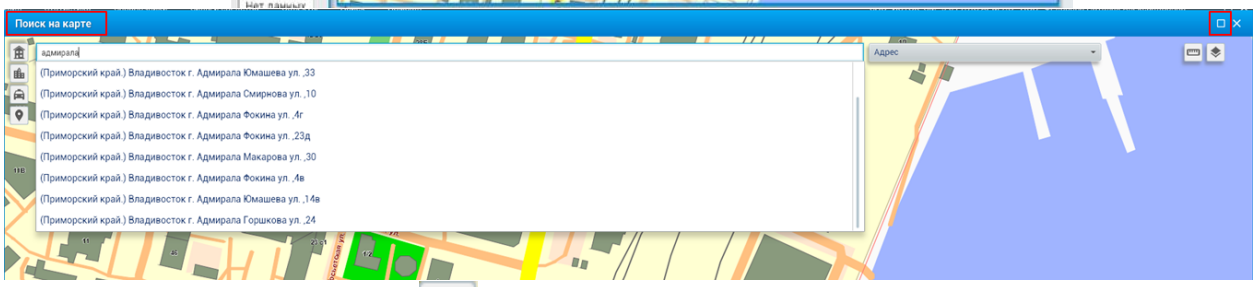
Если настройка включена «Отображение административных районов…», но с установленным городом по умолчанию, то при переходе от улиц к городу (Esc), а потом (Esc) будет переход к списку административных районов.





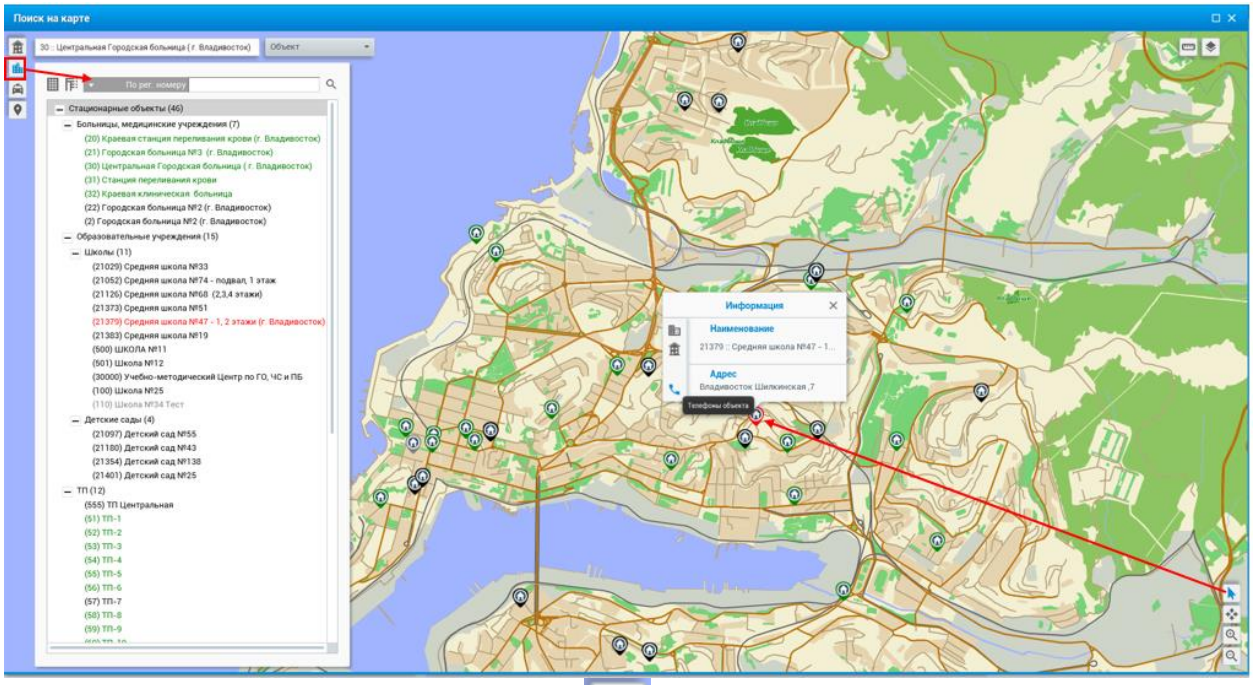
Отображение длинных адресов при поиске (без использования выбора через адресный классификатор) – отображает конечную часть строки адреса. При развернутом окне «Поиска на карте», адрес отображается полностью.





Кнопкой «Объекты» в меню окна «Поиск на карте» открывается список зарегистрированных объектов контроля, который можно отобразить как в табличной виде, так и в группированном виде . В меню окна есть возможность быстрого поиска объекта по наименованию или регистрационному номеру, для этого необходимо выбрать параметр поиска, внести информацию в поле поиска и использовать кнопку «Поиск» . Через

контекстное меню (правая кнопка мыши) можно отобразить на карте как отдельно взятый объект, так и группу объектов. На карте кнопкой можно открыть окно краткой информации по объекту, в котором кнопкой открывается информационная карточка объекта, кнопкой карточка здания. При наличии контактных телефонов на объекте, кнопкой можно выполнить звонок на объект.



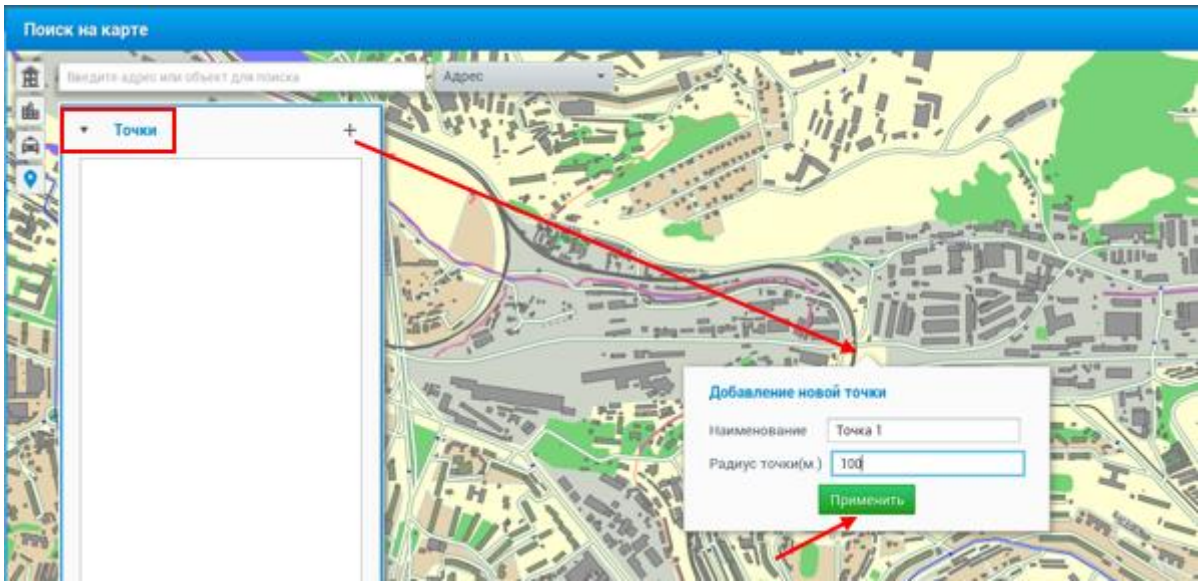
Кнопкой «Силы и средства» в меню окна «Поиск на карте» открывается список зарегистрированных мобильных объектов, группированных по подразделениям и их текущее состояние.



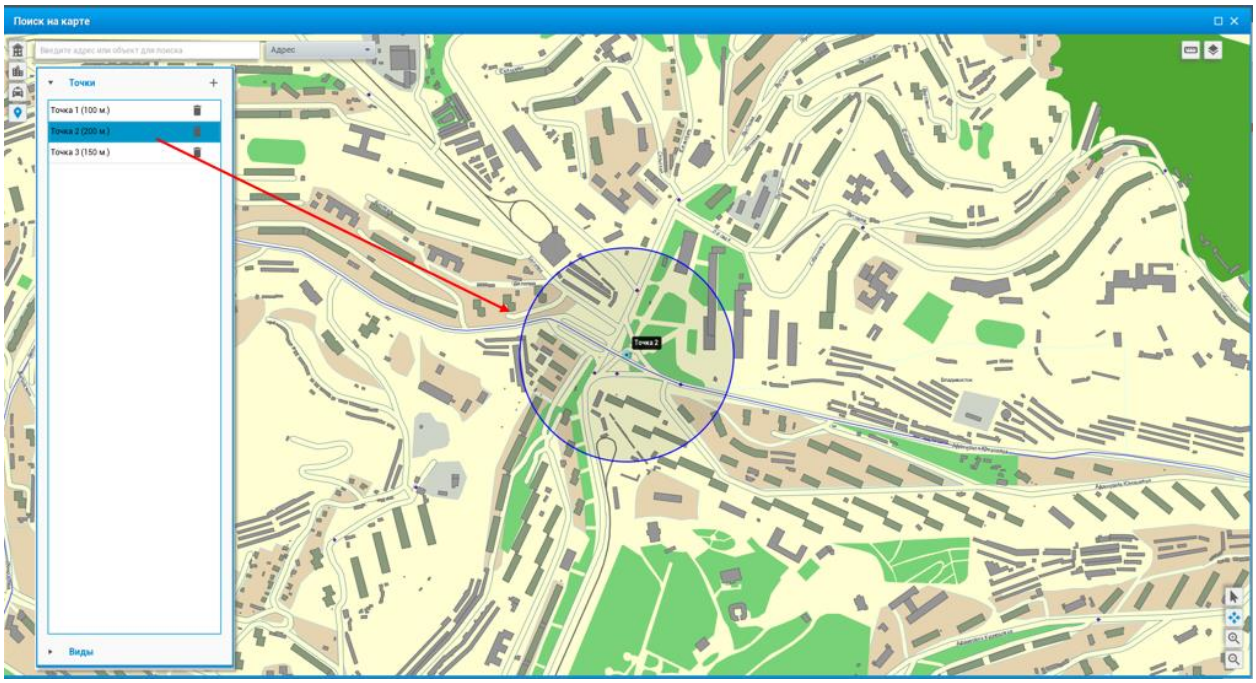
В данном окне возможность быстрого поиска подразделения и нужной единицы техники в общем списке, при необходимости использовать фильтр  для отображения подразделений. С помощью кнопок  можно свернуть/развернуть общий список. Цветовое сопровождение сил и средств как в списке, так и на карте отображает их текущее состояние. Через контекстное меню (правая кнопка мыши) можно отобразить/скрыть на карте как отдельно взятую единицу сил и средств, так и всю группу мобильных объектов. Кликом мыши по мобильному объекту на карте открывается краткая информация по данной единицы сил и средств, где кнопкой  можно открыть информационную карточку экипажа, в которой доступна информация по текущему личному составу, архиву отработок вызовов, краткая информация по текущему вызову. При наличии контактного телефона у экипажа, кнопкой  можно выполнить исходящий звонок для соединения с экипажем. Если данная единица техники задействована на вызове (индикация красного цвета), то кнопкой «Информация»  можно открыть карточку вызова.

Кнопкой «Точки и виды»  в меню окна «Поиск на карте» открывается функционал, который позволяет создать/удалить/редактировать точки/виды на географической карте для быстрого перемещения по ним с заданием определённого масштаба.

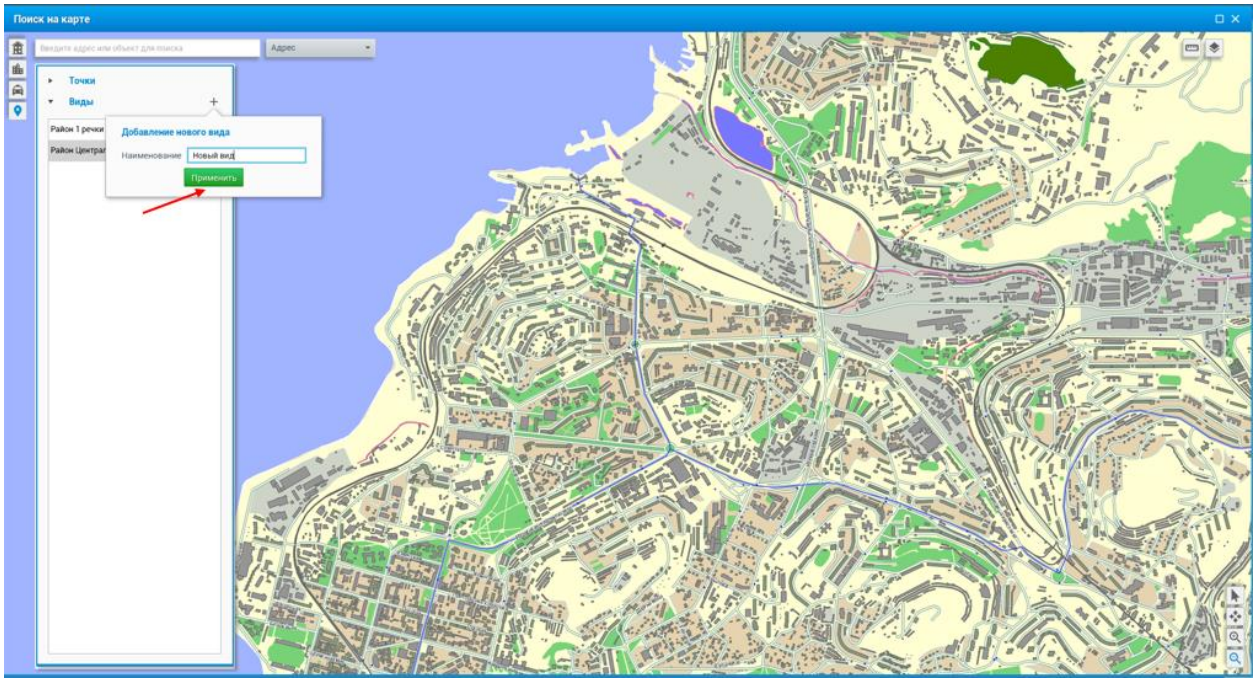
При добавлении *точки* кнопкой «+» пользователю предлагается отметить её на карте и ввести наименование и радиус отображения точки, если требуется. Радиус вносится как количественное значение в метрах. Кнопкой «Применить» выполняется сохранение.



Переход по созданным точкам осуществляется двойным кликом мыши по наименованию отображаемой точки в окне настройки. На карте на месте отметки точки отобразиться наименование. Кнопкой осуществляется удаление созданной точки.

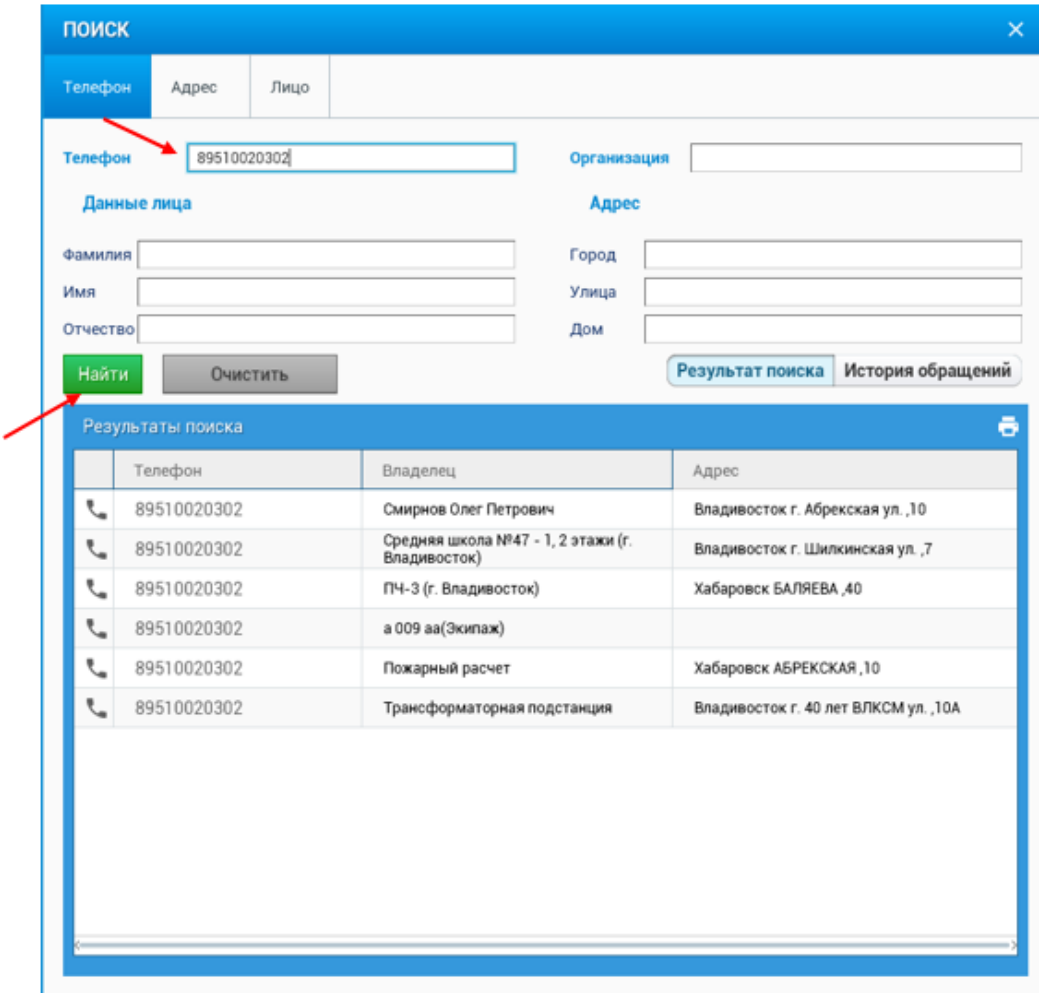


При добавлении *вида* необходимо сначала создать необходимую позицию отображения фрагмента карты и в открывшемся окне добавления вида внести наименование фрагмента. Переход по созданным фрагментам карты осуществляется двойным кликом мыши по названию вида. Кнопкой осуществляется удаление вида из списка.



4.26.3. Поиск по телефону.

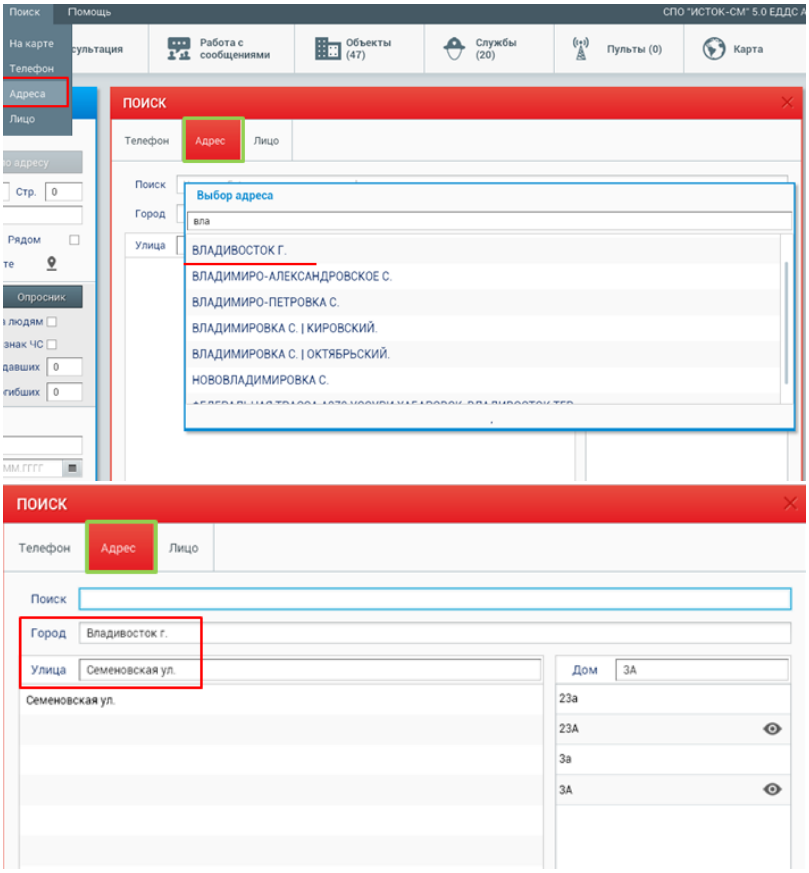
В данном окне осуществляется поиск данных в программе по номеру телефона. Для поиска необходимо в поле «Телефон» внести номер телефона и кнопкой «Найти» выполнить поиск данных. Результат поиска отобразится в нижней части окна. Поиск осуществляется по зарегистрированным физическим лицам, объектам контроля, силам и средствам и т.д. В окне «История обращений» отобразятся данные (при наличии) по обращениям абонента с данного номера.



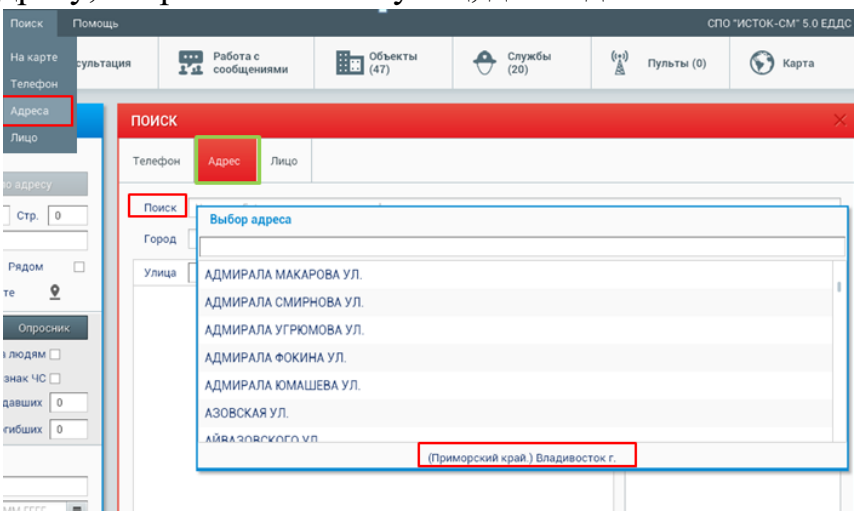
4.26.4. Поиск адреса.

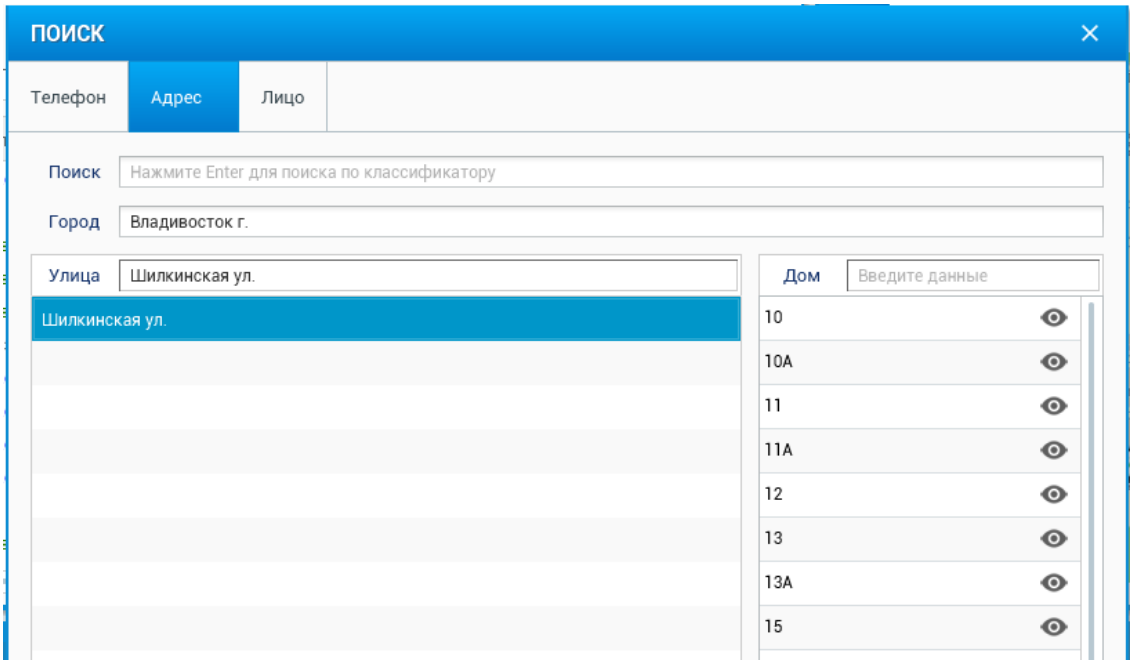
В данном окне осуществляется поиск нужного адреса на карте.

В поле «Поиск» адрес выбирается с помощью адресного классификатора. Для этого необходимо клавишей «enter» открыть список населенных пунктов. Внести в поле начальные буквы города, при этом осуществляется быстрая фильтрация справочника, используя стрелки на клавиатуре «вверх – вниз» выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор. Далее открывается список улиц по выбранному городу. Внести в поле первые буквы улицы, с помощью стрелок на клавиатуре выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор. Далее открывается список домов по выбранной улице. Внести в поле номер дома, с помощью стрелок на клавиатуре выделить нужный вариант в общем списке и клавишей «enter» сделать выбор. Выбор можно делать двойным кликом мыши по нужному варианту. Данные поиска отобразятся во вкладке «Город», «Улица». Поиск может осуществляться отдельно по полям «Город», «Улица».

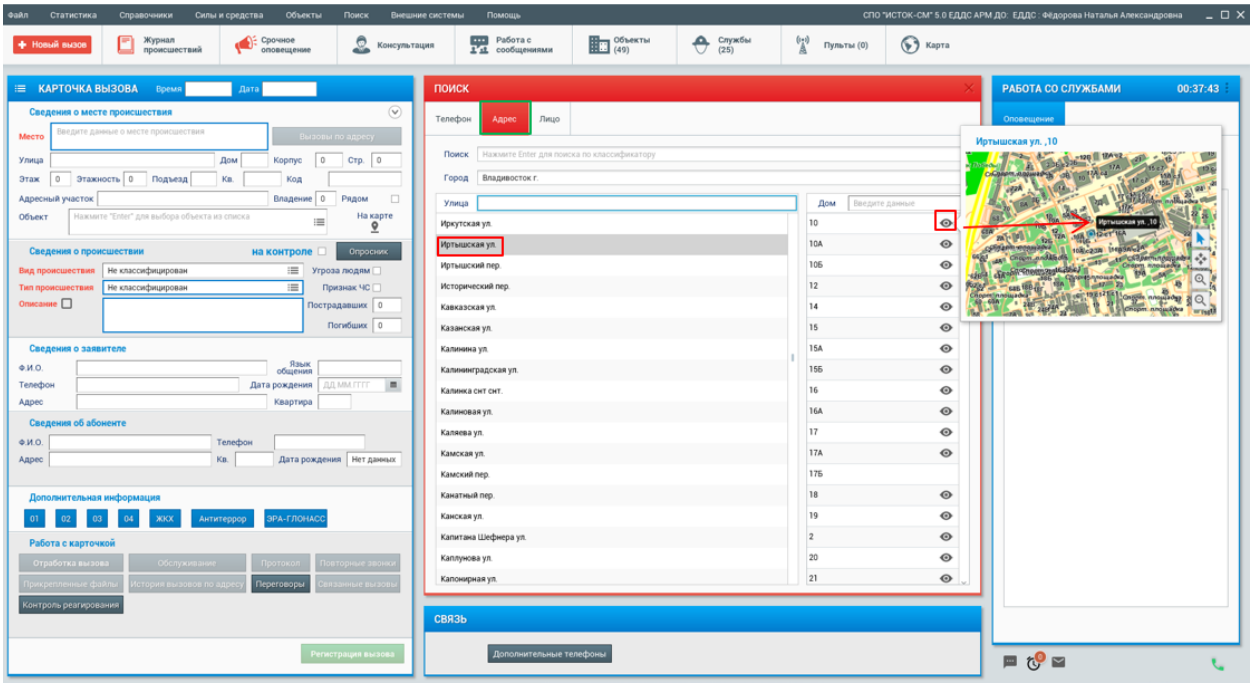


Если в «Общих настройках» указан город по умолчанию, то при открытии поиска по адресу, откроется список улиц, далее домов.



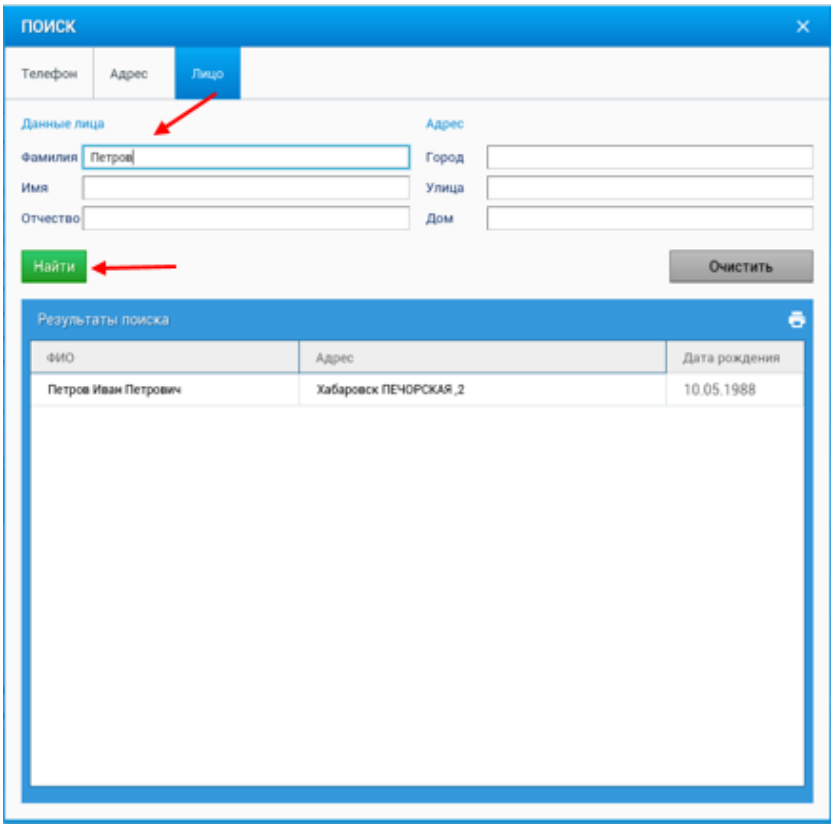


В результатах поиска кнопкой «Показать на карте» можно отобразить нужный адрес на карте.



4.26.5. Поиск физического лица.

В данном окне осуществляется поиск данных в программе по физическому лицу. Для поиска необходимо заполнить имеющиеся данные физического лица и кнопкой «Найти» выполнить поиск. Кнопка «Очистить» позволяет очистить поля поиска. Кнопкой можно вывести результаты поиска в печать.

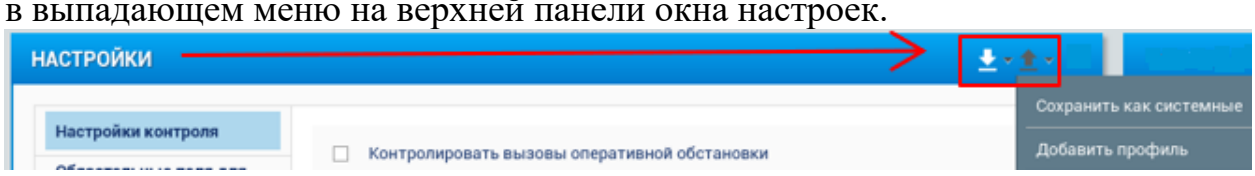


4.27. Блок настроек рабочего стола.

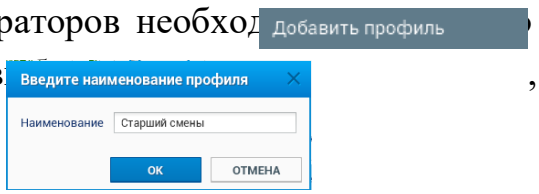
Пункт меню «Файл – Настройки» открывает блок дополнительных настроек рабочего стола. Основная часть настроек применяется к учетной записи пользователя, но есть часть настроек, которые сохраняются на сервере и после перезапуска АРМ ДО применяются ко всем пользователям. К таким настройкам относятся: порядок обхода полей, обязательные поля для регистрации, горячие клавиши, порядок расположения служб в окне «Оповещение».

В данном блоке есть возможность сохранения настроек приложения в профили. Данный функционал используется в случае необходимости сделать разные шаблоны настроек рабочего стола и журнала происшествий и сохранить их, чтобы другие пользователи могли их загрузить и сохранить под своими учетными записями. Сохранять настройки как системные или профильные может только пользователь из группы администраторов.

В блоке рабочего стола «Настройки» кнопки сохранения настроек в системные, профильные и загрузка из системных, профильных отображаются в выпадающем меню на верхней панели окна настроек.

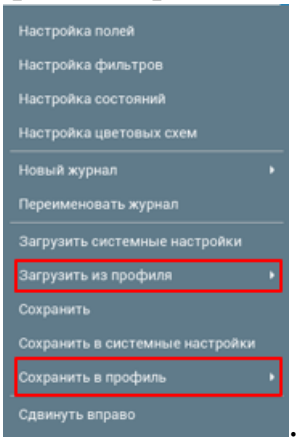


Для добавления нового профиля пользователю группы администраторов необход кнопки «Сохранить» открыть меню и в , далее внести название профиля, например, и кнопкой «ОК» выполнить добавление нового профиля ить настройки рабочего стола в созданный профиль . Таким образом, создаются и сохраняются шаблоны настроек для разных групп пользователей.

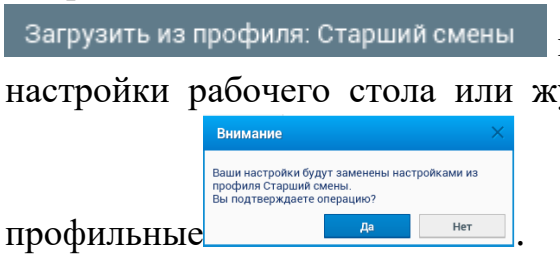


Внимание: Возможности удаления созданных профилей нет!

Список созданных профилей также будет автоматически отображаться в блоке настроек журнала происшествий, для возможности сохранения и загрузки системных настроек журналов происшествий для профилей.



Для загрузки настроек из списка созданных профилей, пользователю необходимо в меню окна настроек, с помощью кнопки «Загрузить» выбрать из списка нужный профиль, например, и после подтверждения операции, текущие настройки рабочего стола или журнала происшествий будут заменены на профильные.



Системная настройка «Блокировать доступ к настройкам АРМ ДО пользователям вне группы Администраторов», позволяет ограничить доступ к настройкам рабочего стола только пользователям группы администраторов, у остальных пользователей данный блок будет недоступен к редактированию. Для использования данной системной настройки ее надо включить через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки»,

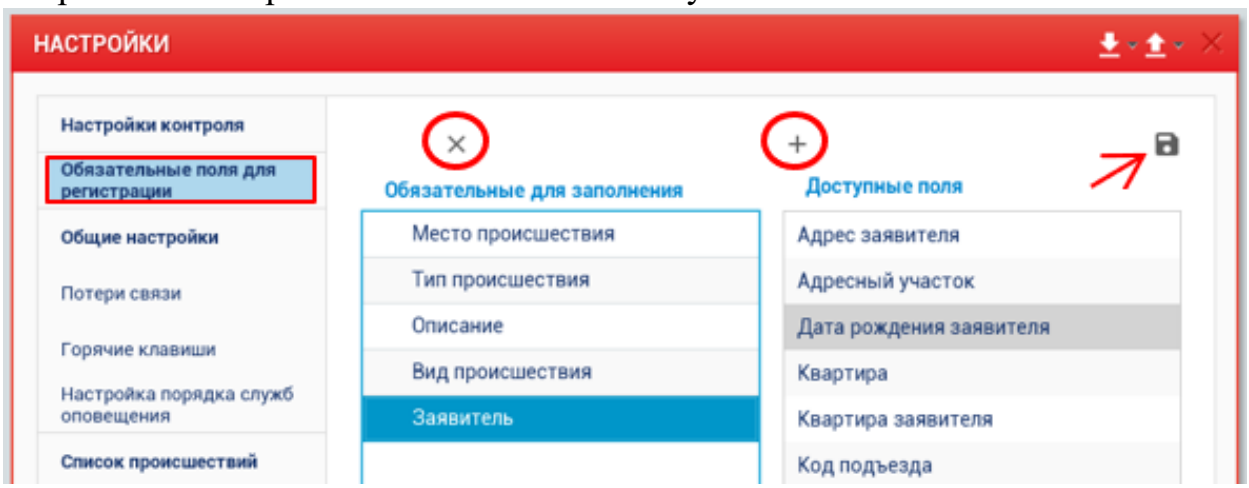
затем выполнить перезапуск программы. Системная настройка применяется ко всем пользователям программы.

Для открытия «Блока настроек» рабочего стола в модальном окне. Необходимо в файле **custom.conf** прописать настройку: *Application.settingsInWindow = 1*

Настройки контроля - данная настройка позволяет осуществлять контроль за временными параметрами приема и отработки вызовов (подробное описание функционала смотреть в разделе меню «Функционал контроля за отработкой происшествий»).

Обязательные поля для регистрации – данная настройка позволяет пользователю из группы администраторов настроить перечень обязательных полей для заполнения в карточке вызова, только после их заполнения будет доступна функция регистрации вызова. При этом обязательные поля выделяются в карточке цветом.

По умолчанию в окне «Обязательные для заполнения» отображаются системные обязательные поля, которые нельзя удалить. Для добавления дополнительных полей необходимо в окне «Доступные поля» выделить нужное поле и кнопкой «+» добавить его в список обязательных. Для исключения поля из списка обязательных необходимо выделить его в списке обязательных и кнопкой ✕ перенести в общий список доступных полей. Для сохранения настройки использовать кнопку 💾.



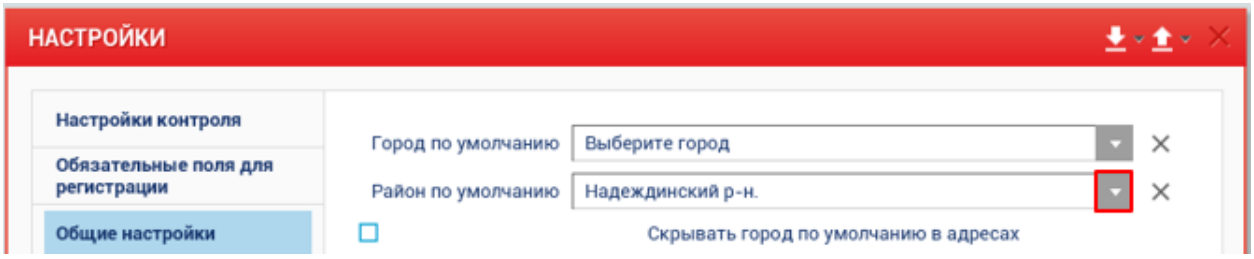
Данная настройка сохраняется на сервере и применяется автоматически ко всем пользователям на службе. Для применения изменений на рабочих местах необходим перезапуск АРМ ДО.

1) Общие настройки.

Город по умолчанию – в окне «Общие настройки» можно выставить город по умолчанию, выбрав его из адресного классификатора. Используя данную настройку, при заполнении карточки вызова в поле «Место» клавишей «enter»

откроется сразу список улиц по городу, который выбран в качестве города по умолчанию. Если диспетчеру необходимо будет изменить населенный пункт для данного вызова, он клавишей «Esc» переходит в общий список населенных пунктов и выбирает город в стандартном режиме.

Район по умолчанию – данная настройка позволяет выставить район по умолчанию выбрав его из адресного классификатора. Используя данную настройку, при заполнении карточки вызова в поле «Место/Адрес» клавишей «enter» откроется сразу список населенных пунктов по району, который выбран по умолчанию.



Примечание:

- приоритет в настройках имеет настройка города по умолчанию. То есть, если выбран город по умолчанию, то настройка района по умолчанию будет игнорироваться;
- соответственно настройка работает только в том случае, если включена настройка отображения административных районов, а настройка города по умолчанию не используется.

Скрывать город по умолчанию в адресах – при включенной настройке город в адресе происшествия будет скрыт (если город выставлен по умолчанию).

Режим настройки приложения – данный режим позволяет сохранить выбранную позицию отображения служб в окне «Оповещение». Для этого необходимо сначала включить режим настройки, при этом в окне «Оповещение» должна появиться кнопка «Сохранить». Далее, в окне «Оповещение» развернуть/свернуть необходимые группы служб, затем кнопкой «Сохранить» выполнить сохранение данной позиции. После сохранения необходимо выключить режим настройки.

Отображать кнопку «Консультация» в основной панели – настройка позволяет скрыть блок консультации в основном меню рабочего стола.

Скрывать меню «Моделирование угроз» - настройка позволяет скрыть функционал «Моделирования угроз» из верхней панели меню рабочего стола.

Скрывать пустые группы в списке объектов – настройка позволяет в общем списке объектов скрывать группы объектов, к которым не привязаны объекты контроля.

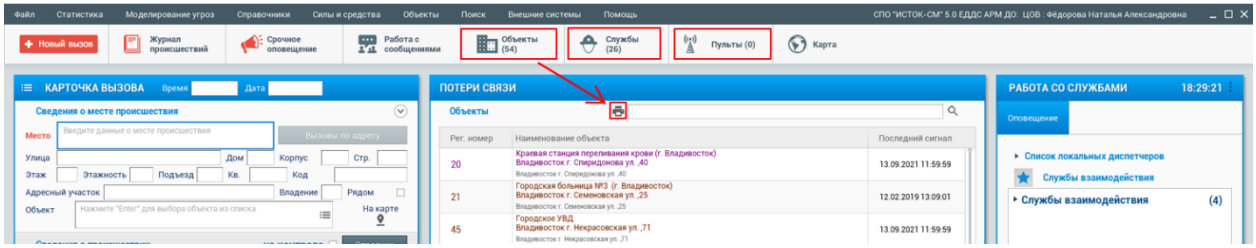
Не закрывать модуль статистики при новом вызове (для режима ЦОВ/ЕДДС) - при включении данной настройки, окно текущей статистики не

будет заменяться блоком «Работа с сообщениями» во время создания нового вызова, а также его регистрации. По умолчанию настройка отключена.

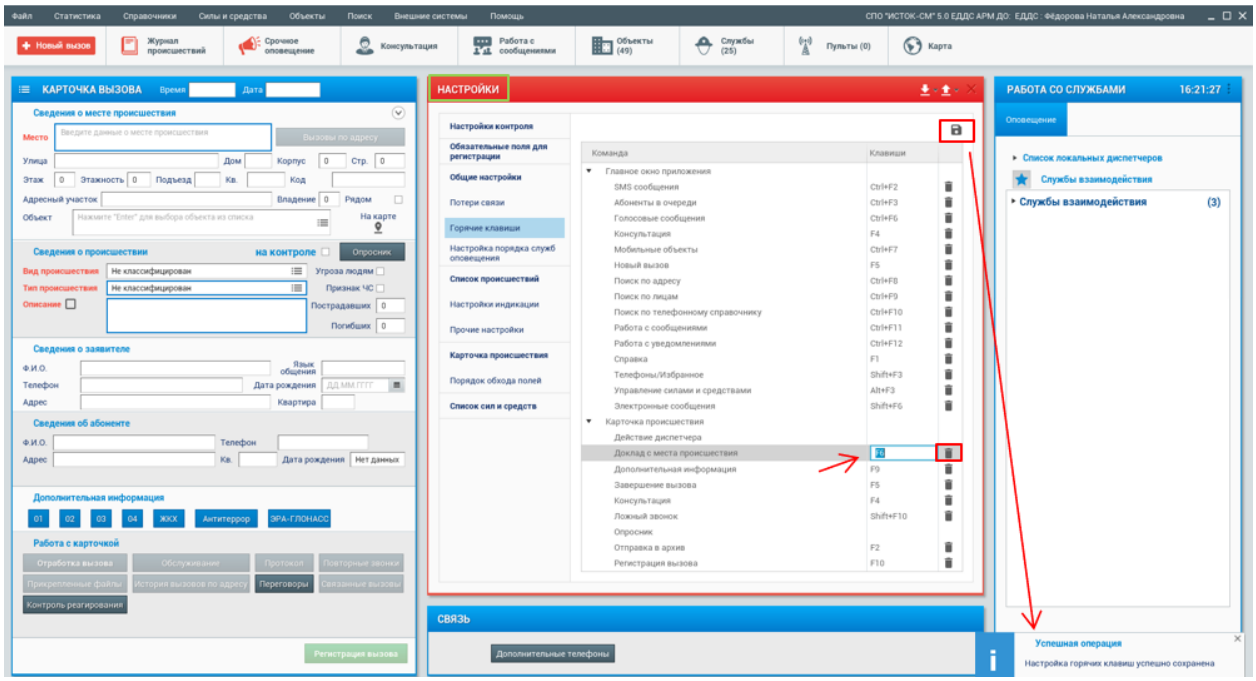
Осуществлять поиск по вопросам и ответам в блоке «Консультация» - при включении настройки поиск в справочнике будет осуществляться и вопросам и по ответам.

2) Потери связи – данная настройка позволяет вывести в меню рабочего стола информацию по потерям связи со службами, объектами, ретрансляторами.

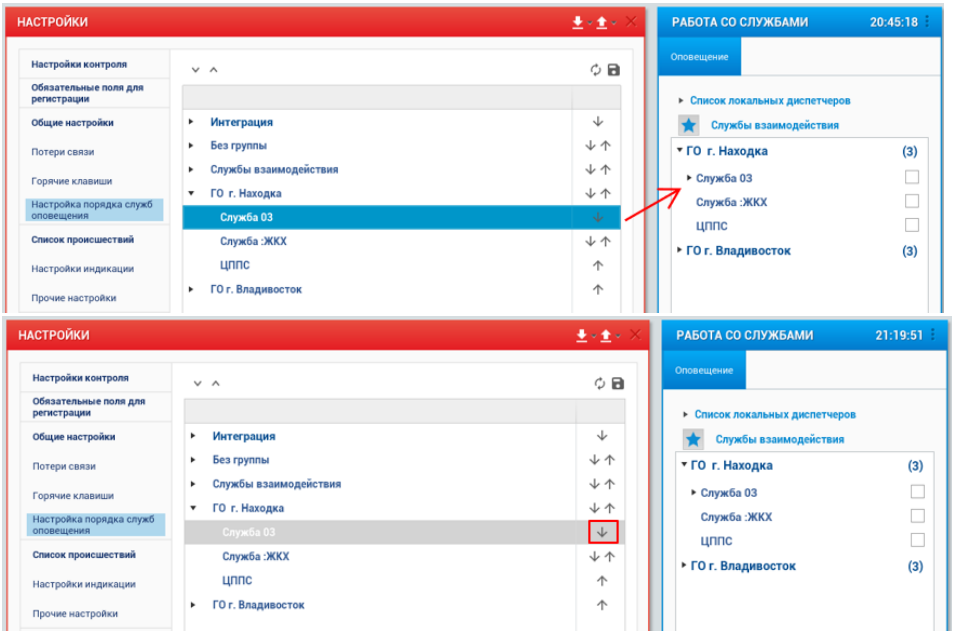
В окнах по «Потерям связи: объектов контроля/служб/ретрансляторов» есть возможность печати списков.

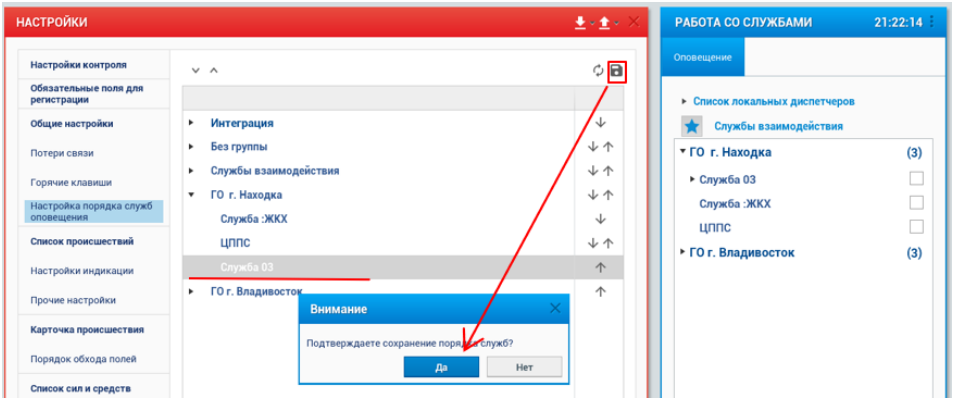


3) Горячие клавиши– данная настройка позволяет пользователю из группы Администраторов настроить «горячую клавишу» на выполнение определенного действия при работе в программе, например, регистрацию вызова или отправка карточки в архив. Для этого необходимо напротив действия двойным кликом мыши по полю «Клавиши» активировать данное поле, затем нажать необходимую клавишу на клавиатуре, кнопкой «Сохранить»  в правой верхней части окна выполнить сохранение. Для снятия заданной клавиши необходимо использовать кнопку «Удалить». После сохранения настройка автоматически применяется ко всем пользователям на всех рабочих местах на службе (настройка сохраняется на сервере, необходим перезапуск АРМ ДО). У пользователей, не из группы администраторов, кнопка «Сохранить» отображаться не будет.

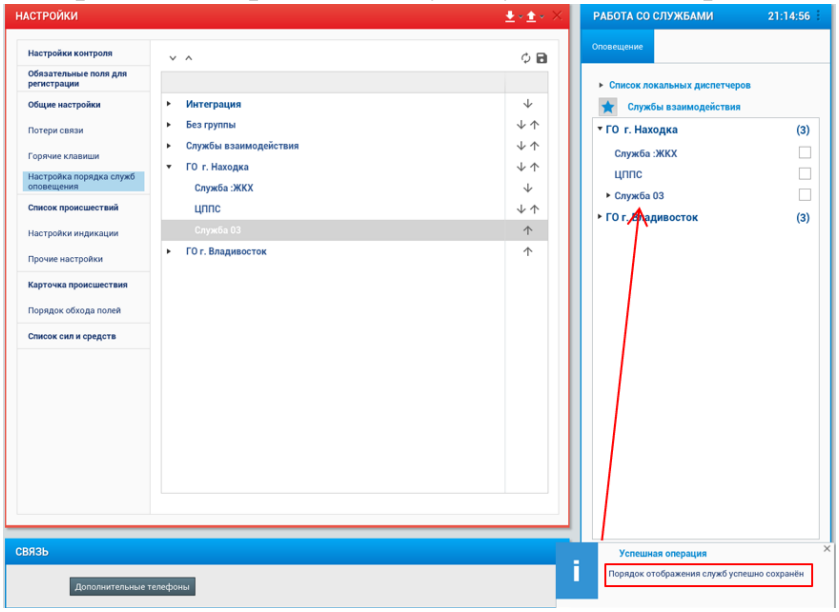


4) **Настройка порядка служб оповещения** – позволяет выставить необходимый порядок служб оповещения для отображения в окне «Оповещение». Для изменения порядка расположения служб в списке, необходимо выделить службу и использовать «стрелки» для перемещения записи в нужном направлении, затем с помощью кнопки подтвердить сохранение порядка служб.



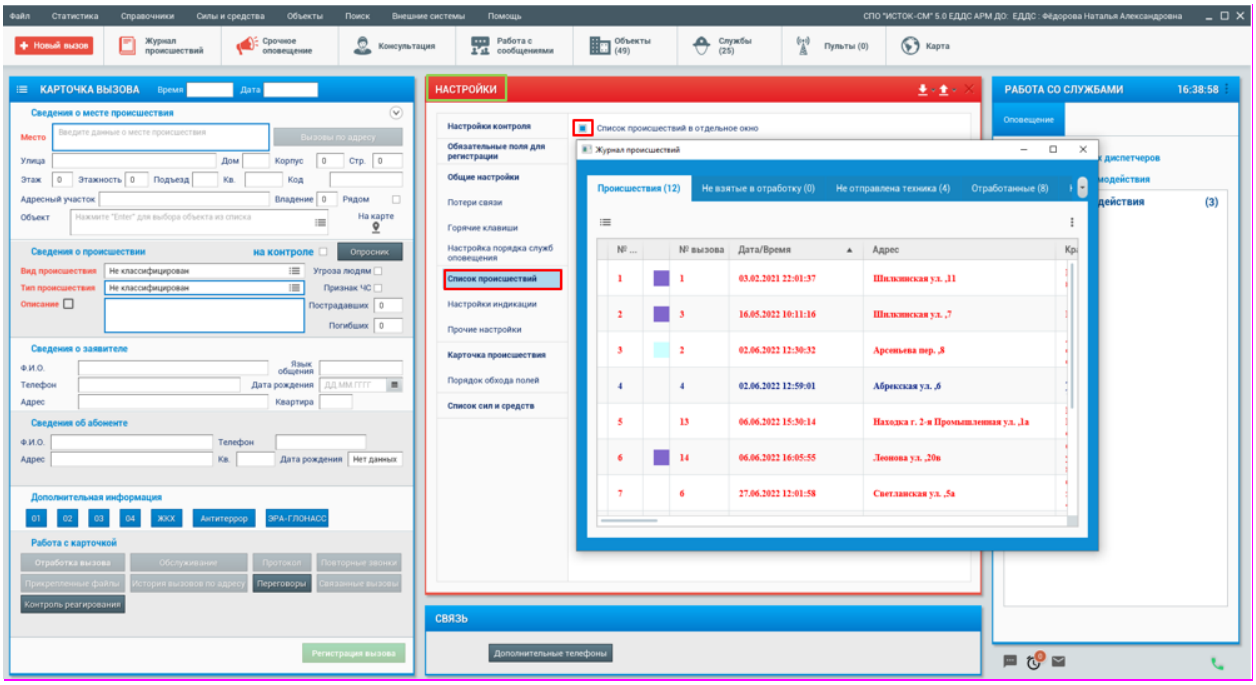


Порядок служб в окне «Оповещение» меняется сразу после получения уведомления «Порядок отображения служб успешно сохранён».



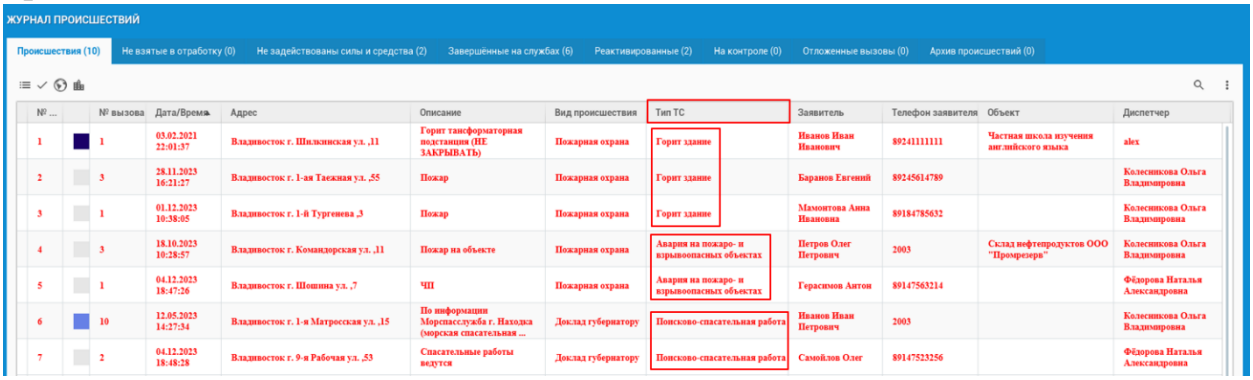
5) Список происшествий.

Список происшествий в отдельное окно – данная настройка позволяет вывести журнал происшествий на дополнительный монитор.



Автоматическая сортировка в зависимости от приоритета по типу происшествия – данная настройка позволяет автоматически сортировать поступление вызовов в журнал диспетчера в зависимости от приоритета «Типа» происшествия. Данные приоритеты для поводов настраиваются через приложение АРМ Администратора пункт меню «Справочники – Виды и типы тревожных ситуаций». Чем выше приоритет у «Типа», тем приоритетней будет происшествие для его отработки.

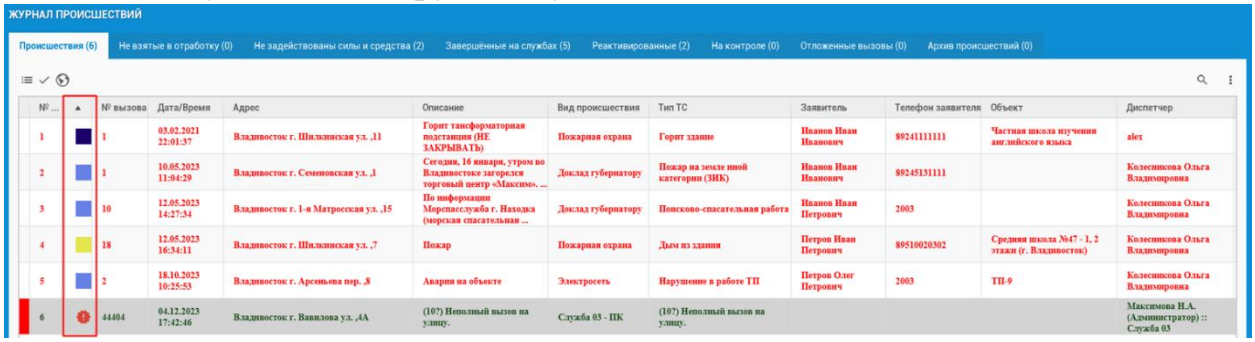
Примечание: для режима 03 автоматическая сортировка работает по принципу чем меньше приоритет у «Типа», тем приоритетней будет происшествие.



Звуковое оповещение при регистрации вызова диспетчером текущей службы – данная настройка позволяет диспетчеру направления получать в журнал вызова со звуковым сопровождением при их регистрации диспетчером «Приема вызовов».

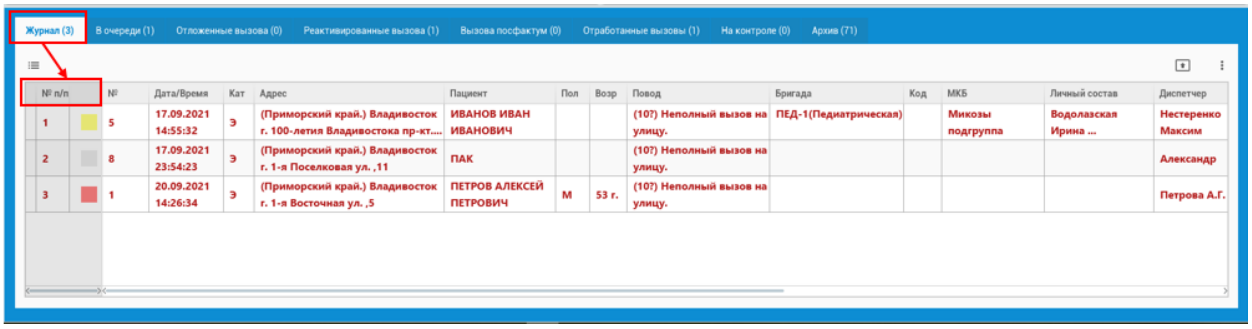
Скрывать столбец состояния вызова – настройка позволяет скрыть столбец в журнале происшествий, отображающий цветовую настройку состояния

отработки вызова, а также в данном столбце отображается значок непринятого вызова, поступившего с другой службы.



Отображать зафиксированные столбцы - возможность настройки фиксированных столбцов в журнале/архиве происшествий. По умолчанию отключена.

При включении настройки автоматически фиксированными столбцами по умолчанию становятся столбцы: индикация, номер п/п, индикатор состояния вызова.



В настройках полей добавлена возможность выставления поля фиксированным.



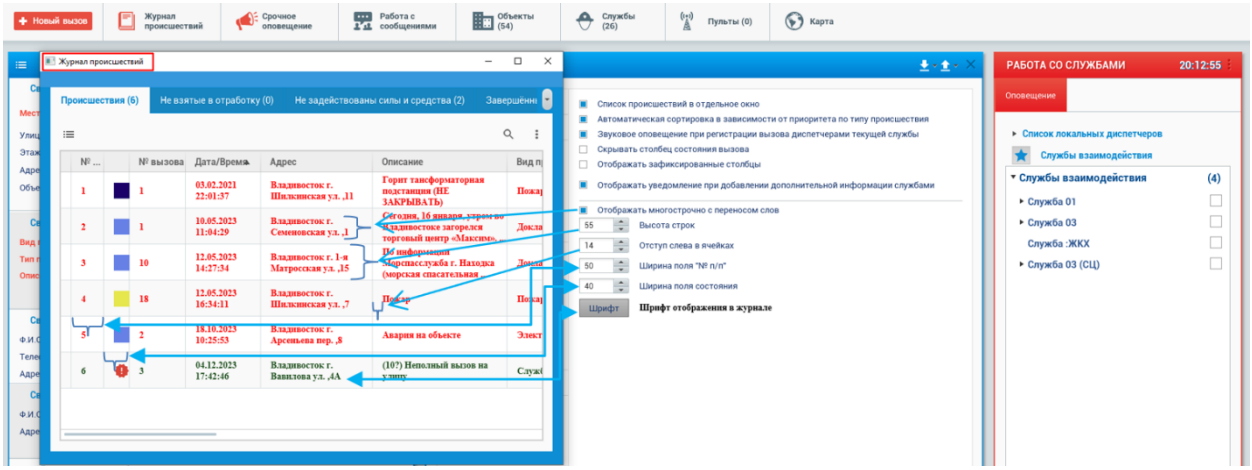
Настройка применяется ко всем журналам и архиву (фиксированные столбцы по умолчанию). Дальнейший выбор фиксированных столбцов определяется для каждого журнала отдельно.

Примечание. Крайне желательно (но не обязательно) выбирать фиксированными поля первые по списку, чтобы не было путаницы в порядке полей. При изменении порядка фиксированных полей (ручной перенос столбцов), их позиции НЕ сохраняются при перезапуске. Для того чтобы они сохранялись необходимо менять их порядок через настройки полей.

Отображать уведомление при добавлении дополнительной информации службами – данная настройка позволяет при добавлении информации в

карточку происшествия в окно «Дополнительная информация» службами реагирования (участниками отработки происшествия) уведомлять текущую службу об этом, в виде получения уведомления как всплывающего на рабочем столе, так и уведомления в общий список уведомлений в информационный блок рабочего стола «Работа с сообщениями – Уведомления по вызовам».

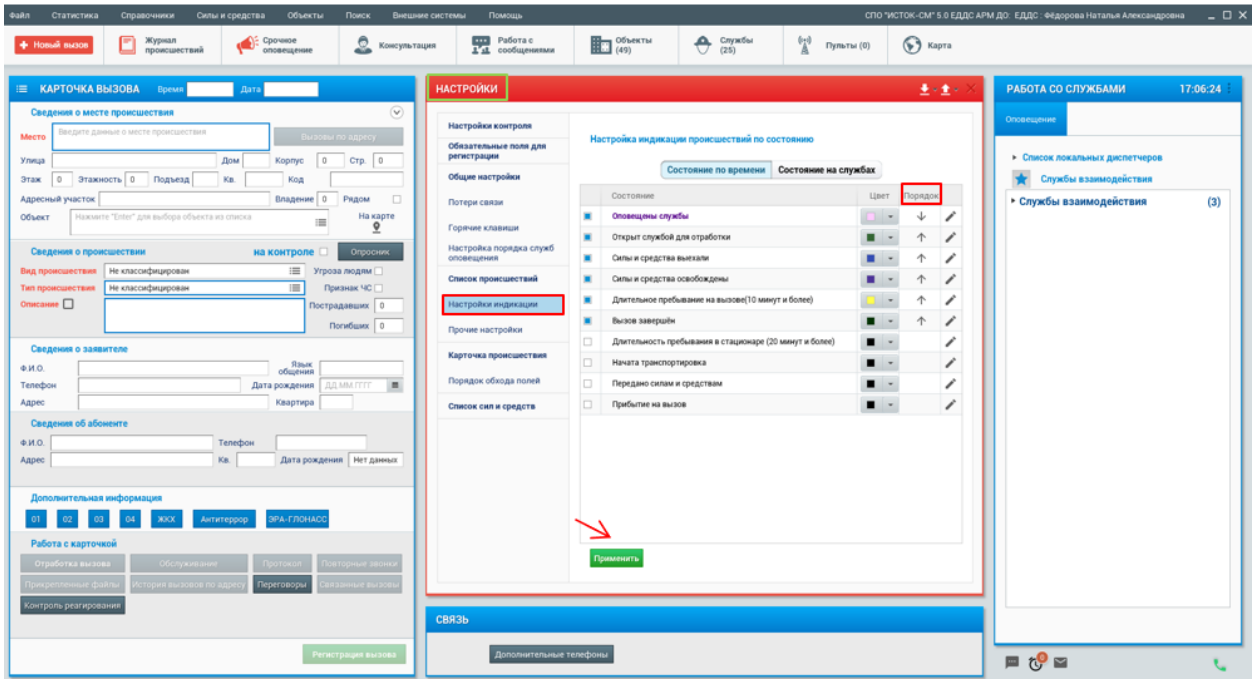
Отображать многострочно с переносом слов – данная настройка позволяет переносить текст в несколько строк.
Есть возможность настроить: высоту строк/отступ слева в ячейках/ширину поля «№ п/п» /ширину поля состояния, а также выбрать шрифт отображения в журнале.



6) Настройки индикации.

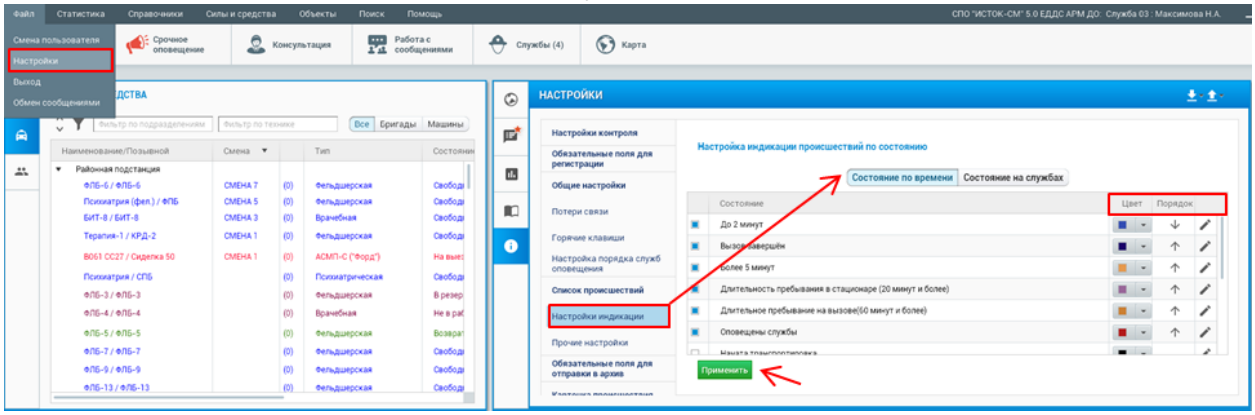
Данные настройки дают возможность выбрать свой вариант цветового сопровождения вызовов в журнале. Сохранить данные настройки могут только пользователи из группы администраторов. Изменения в настройках применяются только после их сохранения. Изменения на других рабочих местах применяются только после перезапуска программы.

Цвет в зависимости от состояния вызова и временных характеристик – в данном окне необходимо выбрать (активировать) те состояния или временные параметры отработки вызова, по которым необходима смена цветового сопровождения вызовов в общем журнале. Далее, задать выбранным состояниям необходимый цвет, а также расположить их между собой во временном порядке выполнения данных состояний. Порядок смены данных состояний в программе осуществляется сверху/вниз. Кнопкой «Применить» выполнить сохранение данных настроек.



В пункте меню «Настройки индикации происшествий по состоянию – Состояние по времени» есть возможность настаивать дополнительные фильтры исключения/включения для изменения цвета вызовов, взятых службой в обработку. При наличии настроенных фильтров запись состояния индикации будет выделяться отдельным цветом.

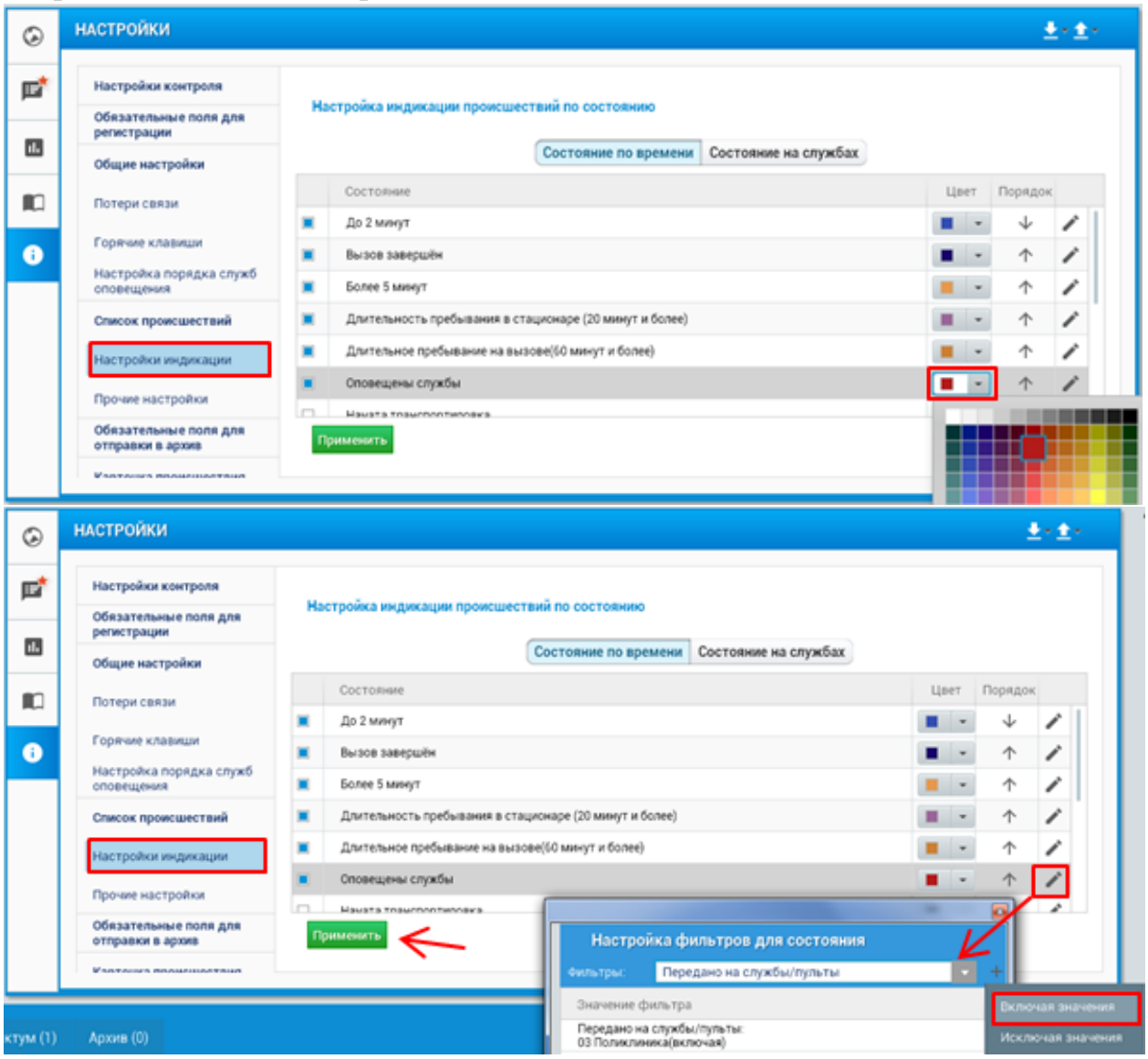
Для настройки фильтра необходимо для состояния «Оповещены службы» кнопкой  открыть окно настройки и в поле «Фильтры» выбрать тип фильтра, затем кнопкой «+» задать включающее или исключающее значение и в открывшемся окне выбрать нужное значение. Кнопкой «Применить» выполнить сохранение данных настройки. При наличии настроенного фильтра запись состояния индикации будет выделяться отдельным цветом.



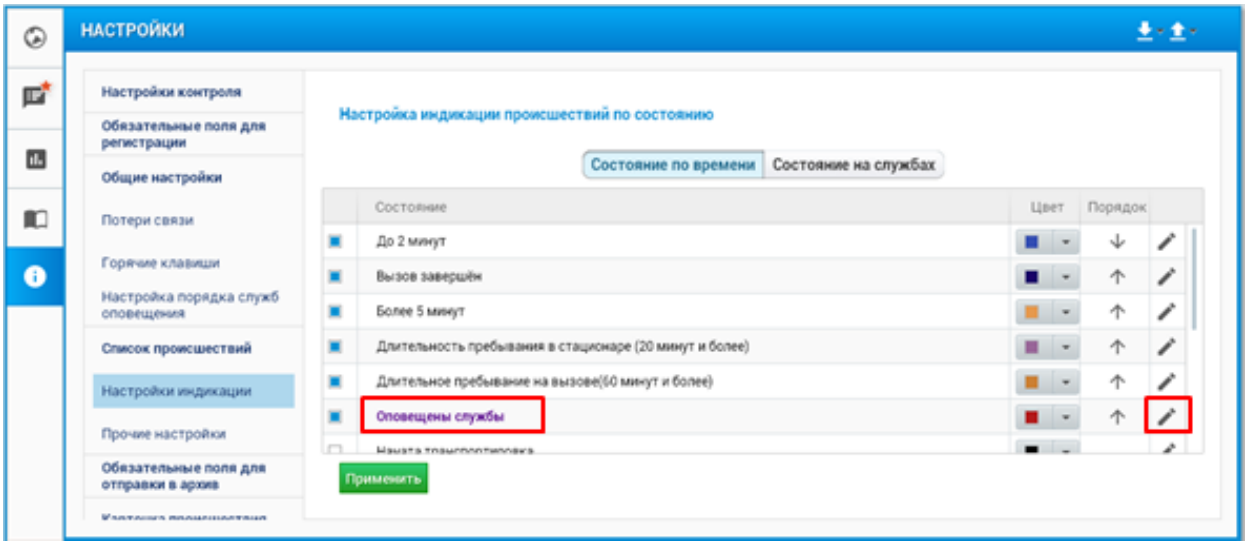
***Пример настройки**, Настройка включающего фильтра для состояния «Оповещены службы».*

Выбрав состояние «Оповещены службы», указать необходимый цвет, далее кнопкой  открыть окно настройки и в поле «Фильтры» выбрать тип фильтра

«Передано на службы/пульты», затем кнопкой «+» задать включающее значение службу «03 Поликлиника». Кнопкой «Применить» выполнить сохранение данных настройки.

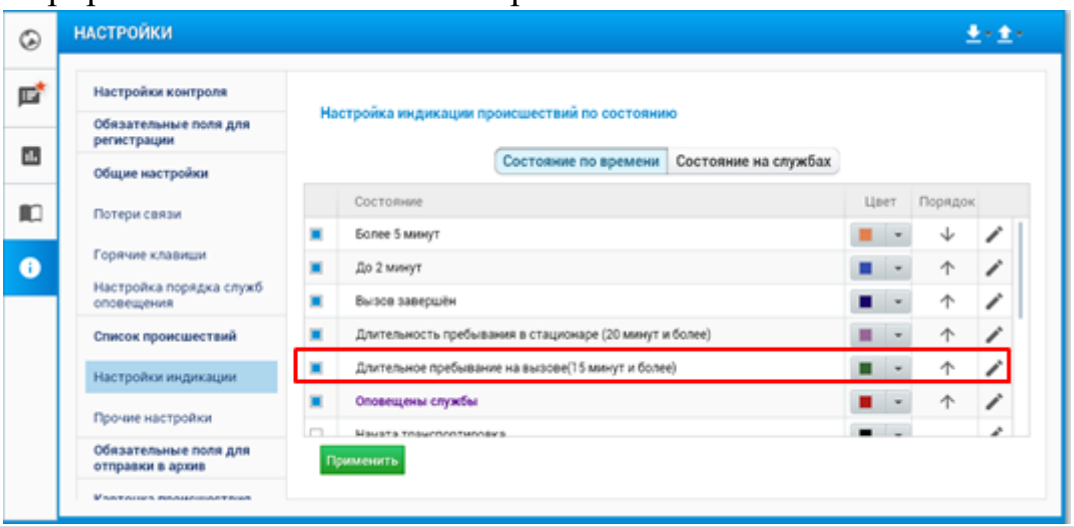


При наличии фильтра цвет состояния «Оповещены службы» выделен другим цветом.



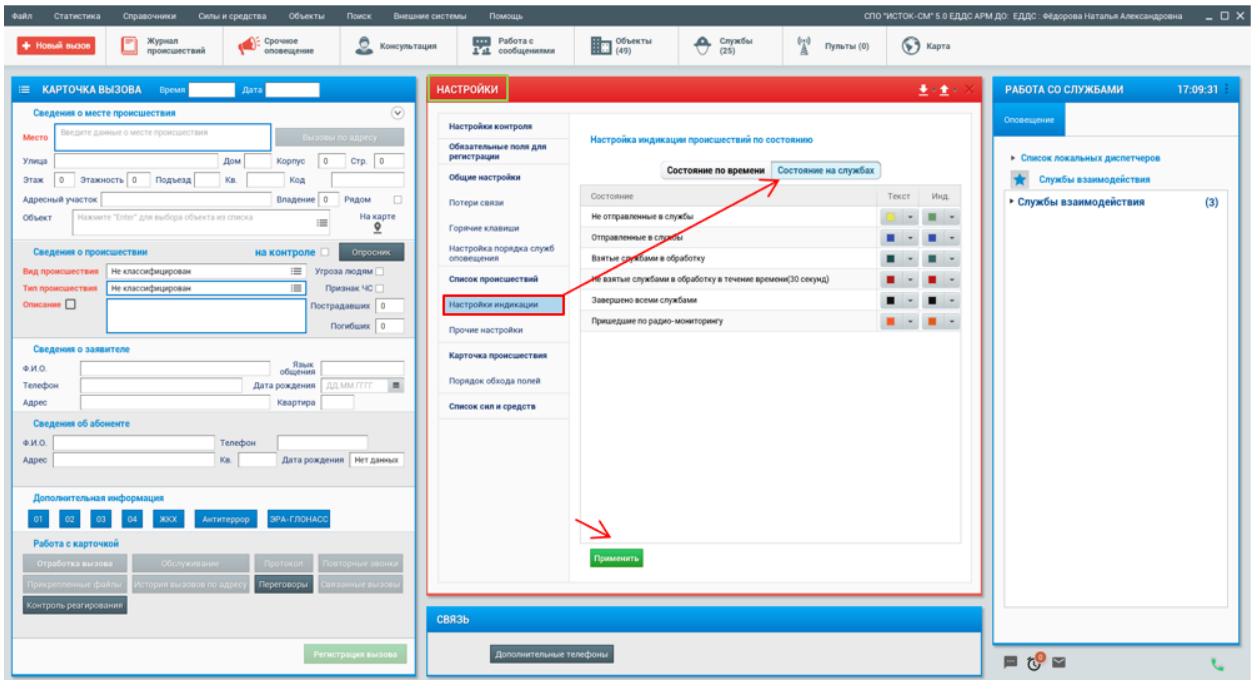
Таким образом, в общем журнале, для вызовов, переданных в службу «03 Поликлиника», применяется цветовая схема, для состояния «Оповещены службы», для остальных вызовов данная цветовая индикация не применится.

Настройка **«Длительное пребывание на вызове (мин)»** - длительность по времени настраивается в АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки».

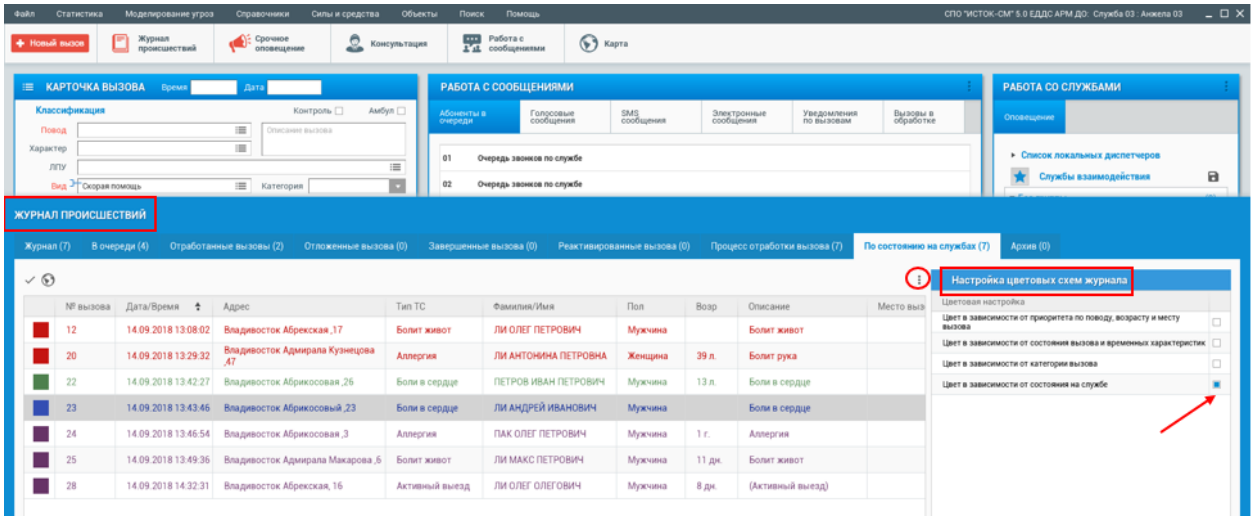




Цвет в зависимости от состояния на службе – данный вариант цветового сопровождения вызовов в общем журнале используется службами, которые передают вызова для реагирования в другие службы. В данном окне необходимо для каждого состояния выбрать необходимый цвет текста и боковой индикации вызовов в журнале. Кнопкой «Применить» выполнить сохранение настроек.

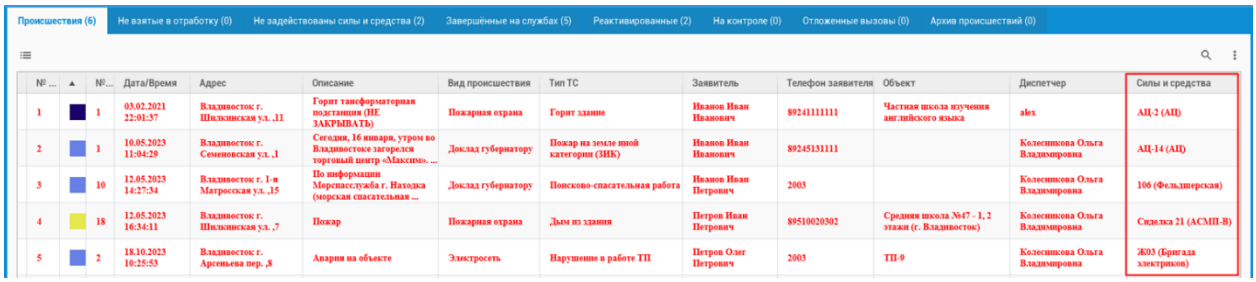


Для дальнейшего использования данных настроек цветового сопровождения вызовов необходимо в журнале происшествий через окно настроек журнала выбрать для него соответствующую цветовую схему.

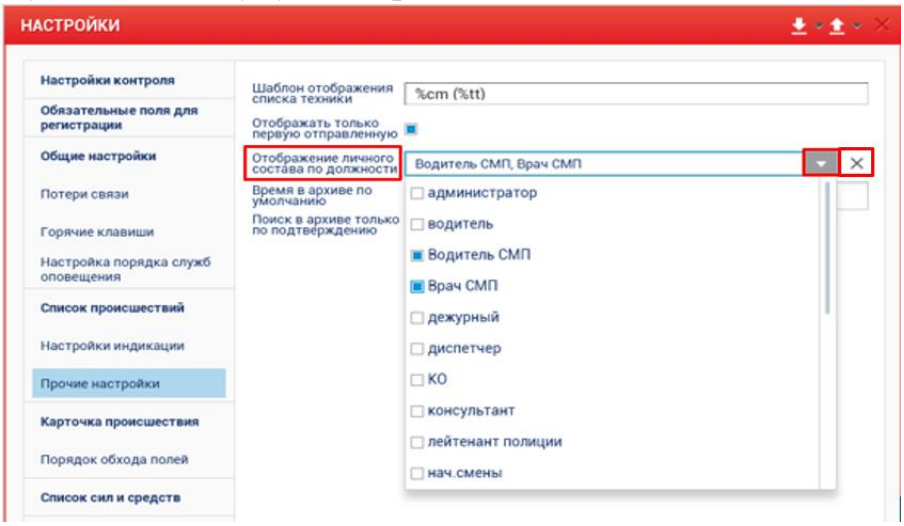


7) Прочие настройки.

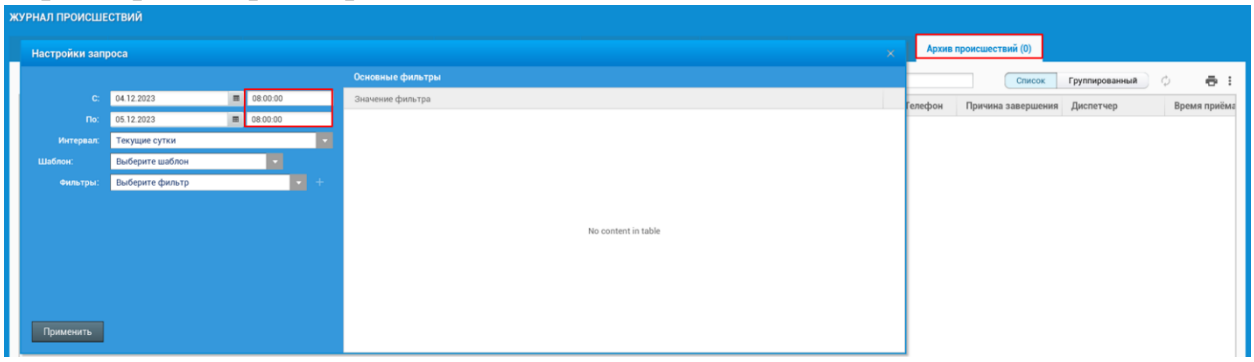
Шаблон отображения списка техники – шаблон отображения сил и средств в информационных колонках журнала происшествий: %cm – позывной, (%tt) – тип техники.



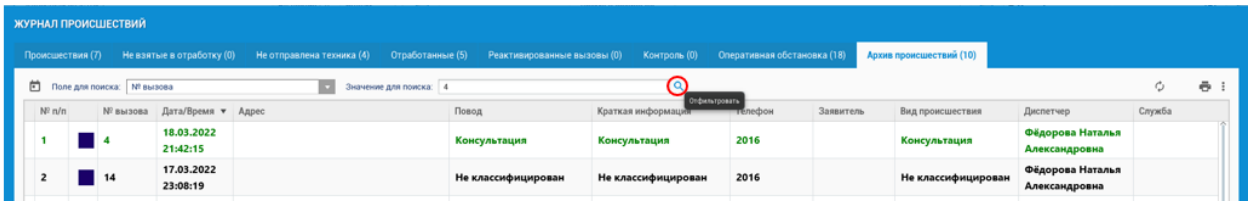
Отображать только первую отправленную – данная настройка позволяет в информационной колонке журнала происшествий «Силы и средства» отображать только первую единицу техники, отправленную на происшествие.
Отображение личного состава по должности – данная настройка позволяет в информационной колонке журнала происшествий «Личный состав» отображать состав по определенной должности. Если должность не выбрана, по умолчанию будут отображаться «Все должности».



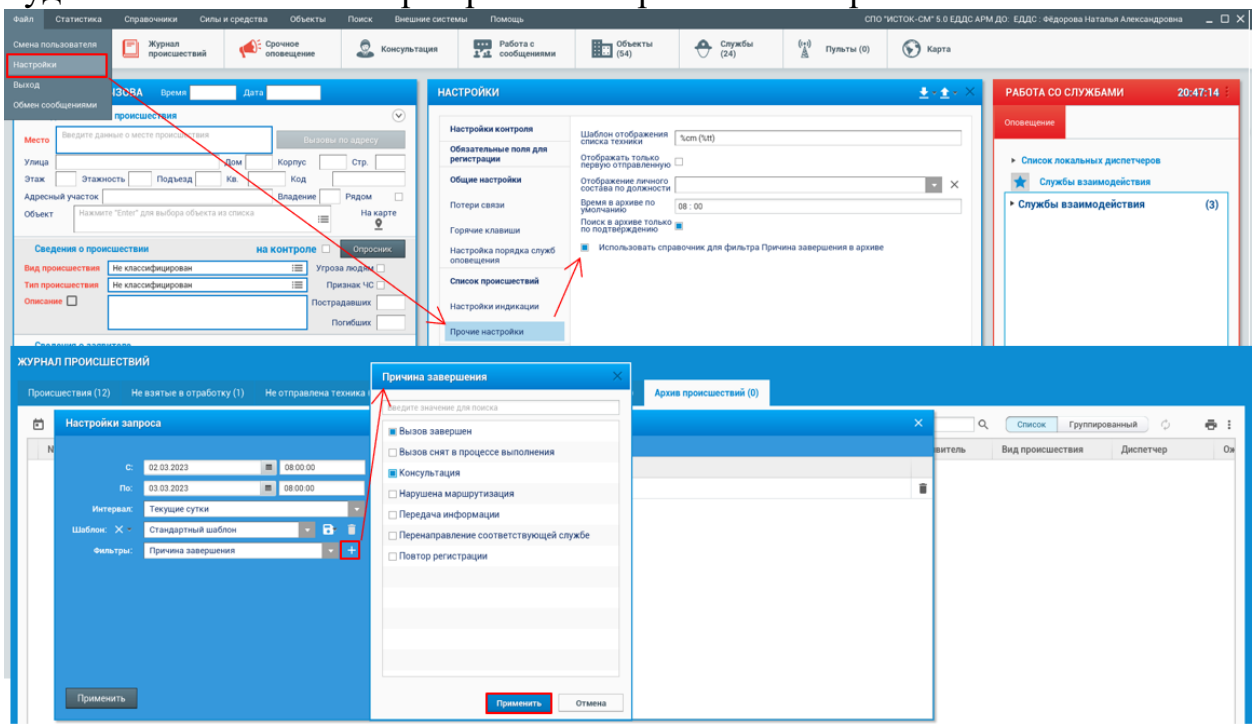
Время в архиве по умолчанию – настройка времени по умолчанию в окне параметров запроса архивных данных.



Поиск в архиве только по подтверждению – данная настройка на панели дополнительного поиска отображает отдельную кнопку «Отфильтровать», которая фильтрует результат запроса архивной информации по введенному значению дополнительного поиска. Автоматическая фильтрация результатов запроса по введенному значению дополнительного поиска при этом отключается.



Использовать справочник для фильтра Причина завершения в архиве - при включенной настройке, в архиве при выборе фильтра «Причина завершения» будет возможность выбора причин завершения из справочника.



8) Карточка происшествия.

Общие настройки.

Отображать расшифровку типа происшествия (повода) - настройка позволяет в карточке вызова в поле «Повод» отображать вместе с типом (код) и расшифровку кода.

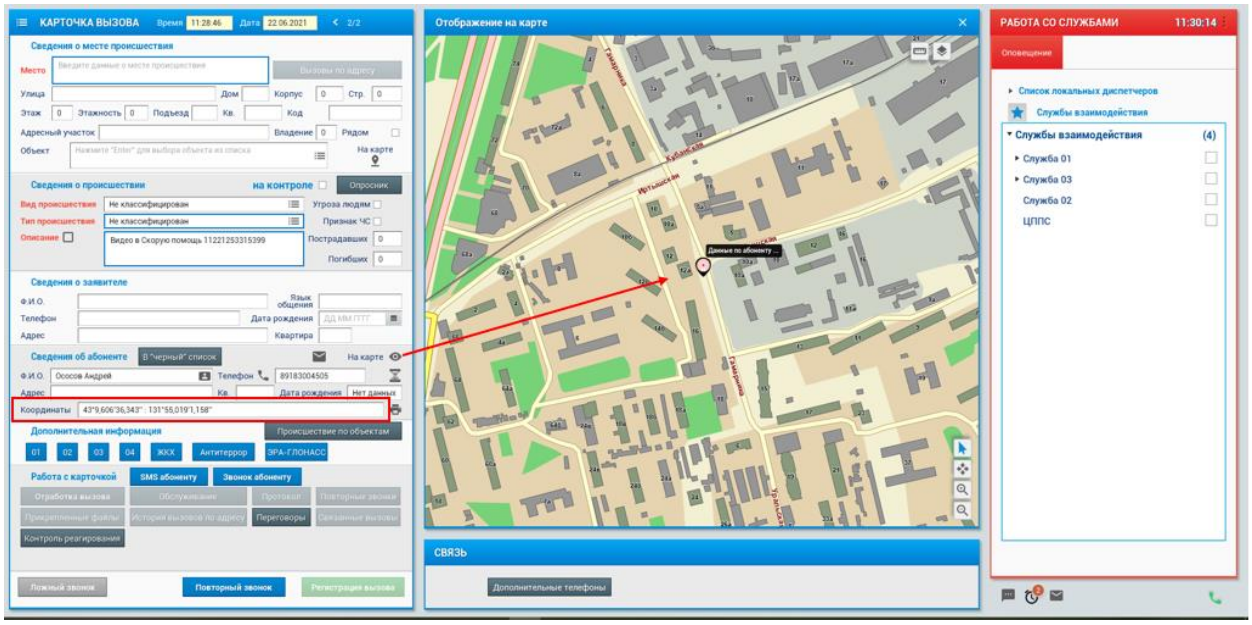
Отсылать в архив при завершении вызова – настройка позволяет при завершении вызова автоматически отправлять ее в архив.

Отображать состояние служб при открытии карточки (для режима ДДС) – данная настройка позволяет при открытии карточки вызова автоматически открывать окно «Оповещение».

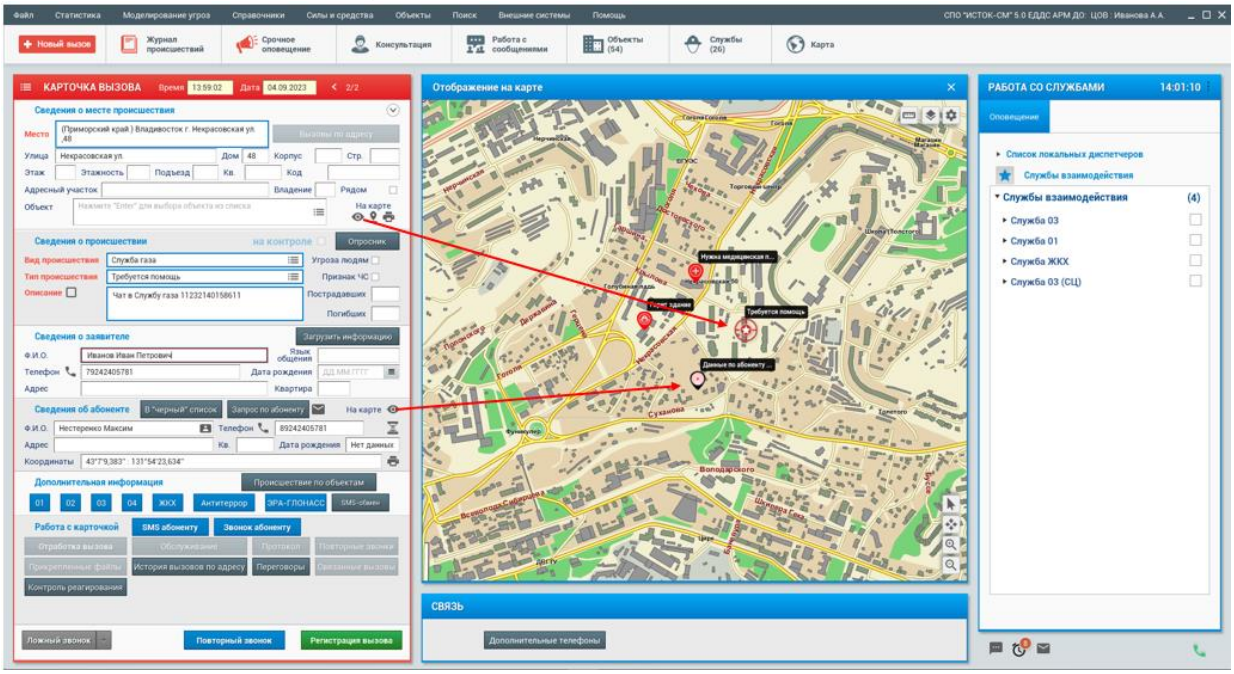
Отображать службы не на связи – данная настройка позволяет отображать в окне «Оповещение» службы не на связи на текущий момент времени.

Копировать телефон абонента в телефон заявителя – данная настройка позволяет отображать номер телефона абонента в поле «Телефон заявителя».

Отображать местоположение абонента сразу при получении координат - данная настройка дает возможность автоматически отображать местоположение абонента на карте (без нажатия в карточке приема в окне «Сведения об абоненте» кнопки «На карте»), в случае если такая информация есть в сведениях об абоненте.



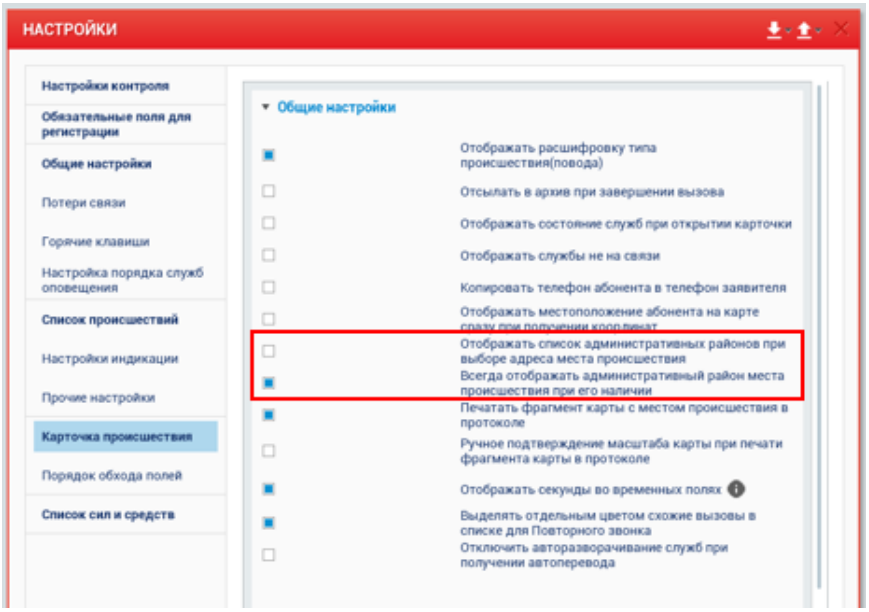
Отображать место происшествия и ближайшие происшествия при отображении абонента на карте - По умолчанию отключена. При включении данной настройки во время отображения абонента на карте (при автоматическом открытии или ручном - не важно) диспетчеру будет отображаться место происшествия и зарегистрированные происшествия в радиусе 1 км от абонента. Если на момент отображения абонента место происшествия ещё не было заполнено, то при его заполнении в карточке, оно отобразится на карте автоматически. Отработка данной настройки применяется и для вызовов, поступивших с мобильного приложения (смс сообщения в том числе).



Отображать список административных районов при выборе адреса места происшествия – данная настройка позволяет заполнение адреса

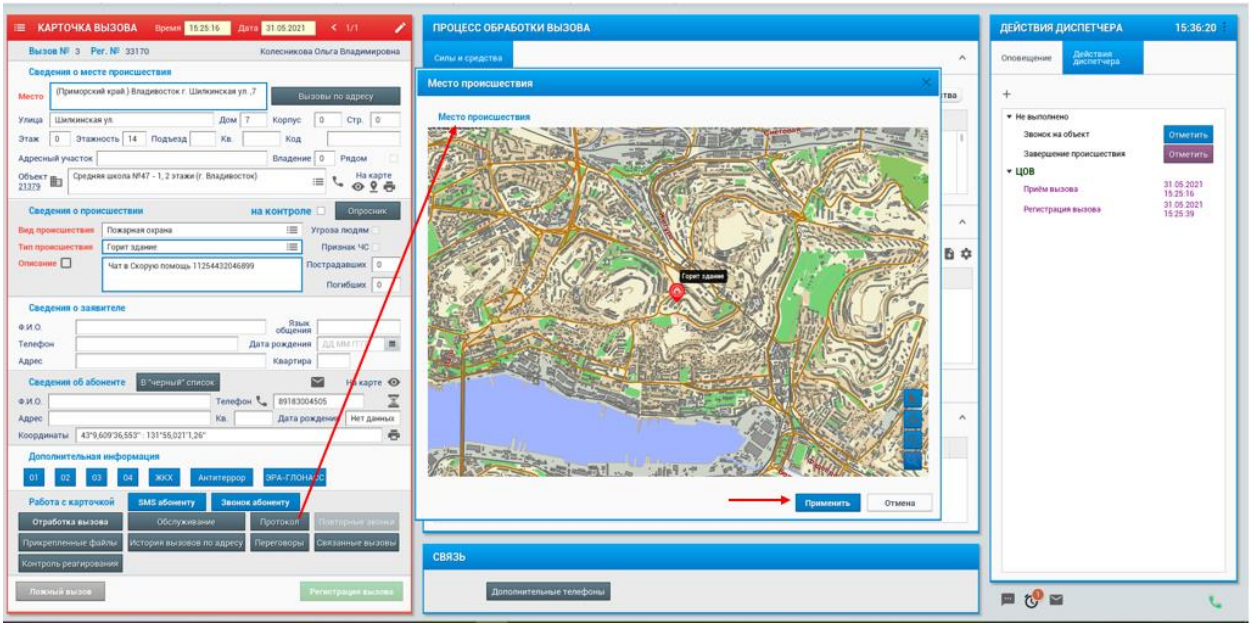
вызова начинать с выбора административного района. При этом настройку «Город по умолчанию» желательно убрать.

Всегда отображать административный район места происшествия при его наличии - по умолчанию настройка отключена. При включении настройки в журнале происшествий, а также в карточке происшествия всегда будет отображаться район, даже если отключена настройка «Отображать административный район при выборе адреса места происшествия».

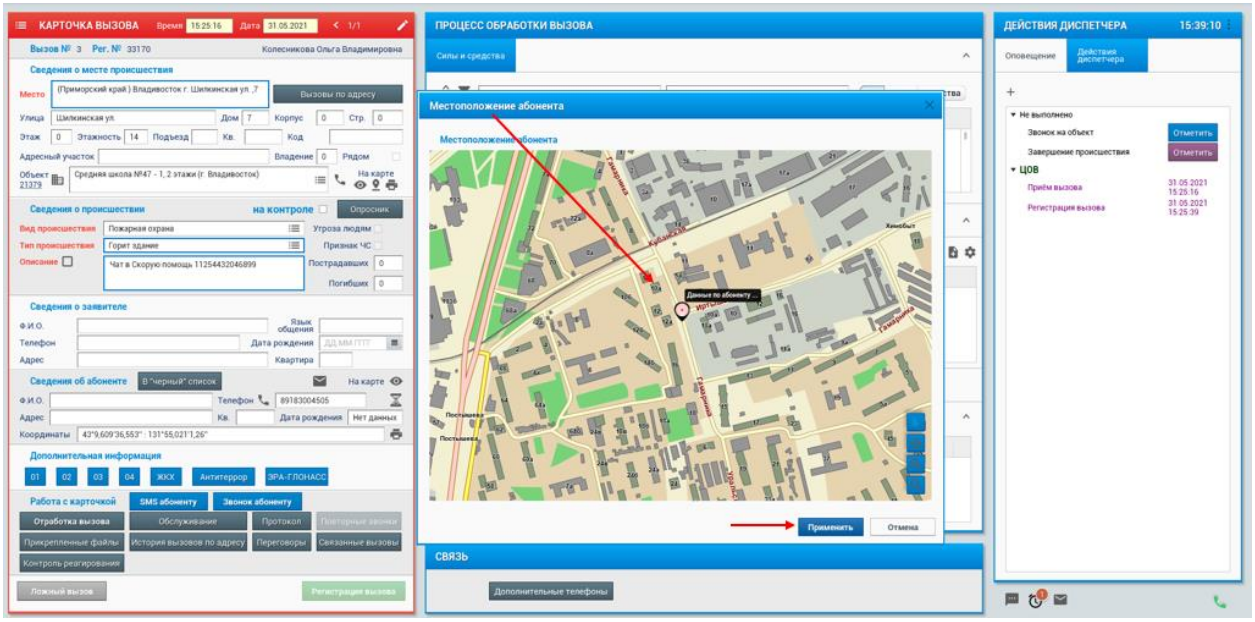


Печатать фрагмент карты с местом происшествия в протоколе - при включенной настройке и при наличии координат по местоположению абонента, в протоколе происшествия печатается фрагмент карты "Местоположение абонента", при наличии информации по месту происшествия (выбор адреса из адресного классификатора), в протоколе печатается "Место происшествия", при наличии того и другого, печатаются обе карты.

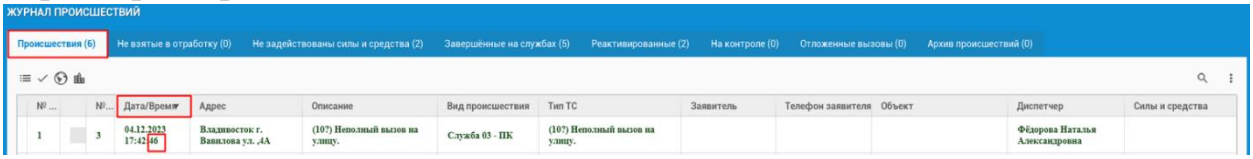
Ручное подтверждение масштаба карты при печати фрагмента карты в протоколе - при выборе данного пункта во время открытия протокола (если выбрана настройка печать фрагмента карты) пользователю отобразится диалог с фрагментом карты, где он сможет отцентрировать карту так, как считает нужным и установить необходимый масштаб, далее кнопкой «Применить» выполняет сохранение и открытие протокола.

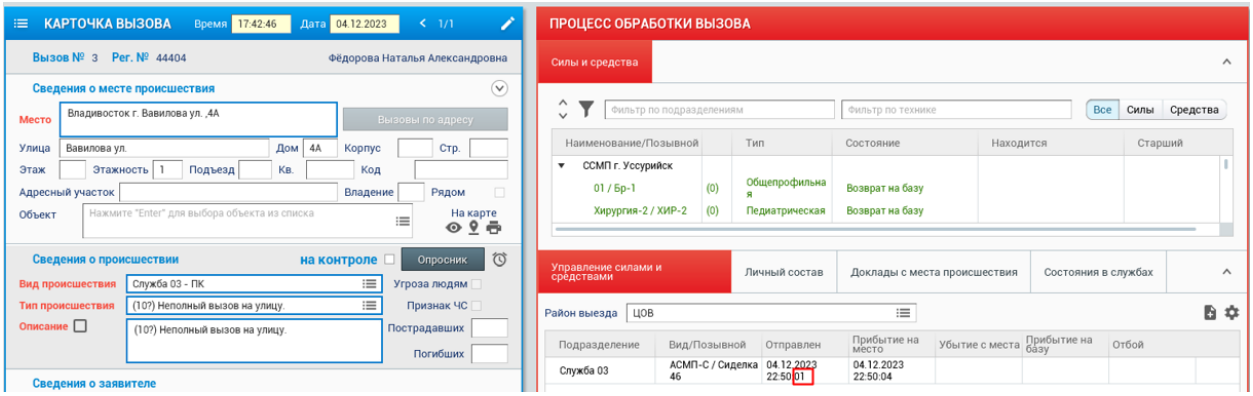


В случае, если есть координаты местоположения абонента на карте, то следом за диалогом по месту происшествия откроется диалог с фрагментом карты по местоположению абонента.



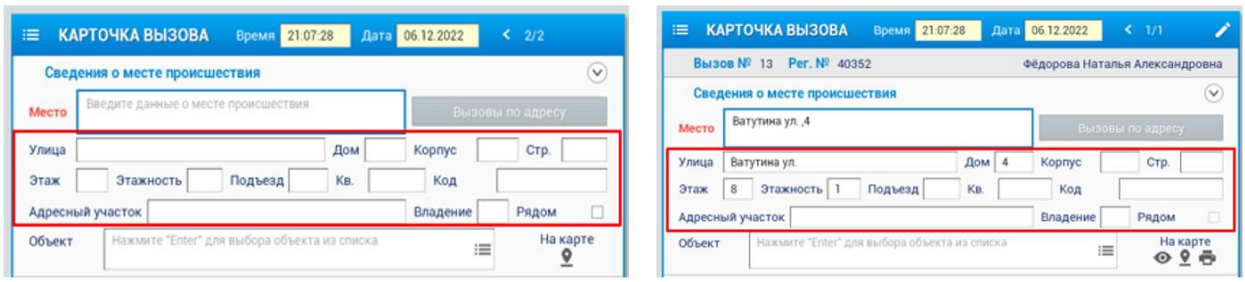
Отображать секунды во временных полях – настройка позволяет отображать или скрыть секунды в полях, отображающих временные параметры отработки вызова.



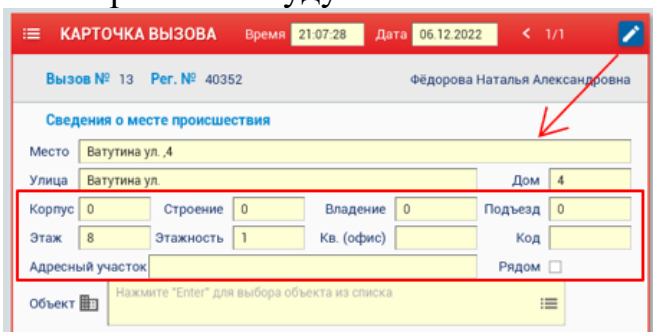


Отображать нулевые значения в полях ввода - по умолчанию настройка включена. При отключении данной настройки в полях «Карточки вызова» нулевые значения отображаться не будут.

В зарегистрированных карточках нулевые значение также отображаться не будут.



В зарегистрированной карточке происшествия в режиме редактирования нулевые значения отображаться будут.

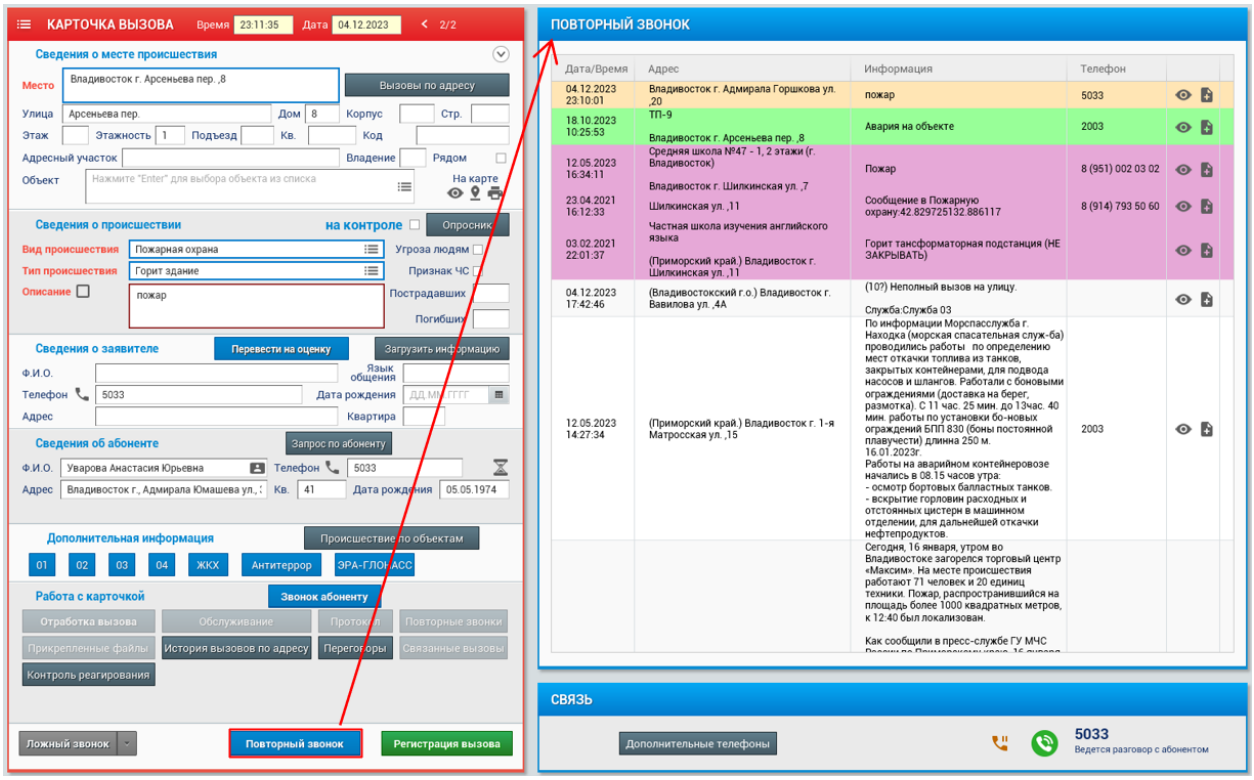


Выделять отдельным цветом схожие вызовы в списке для Повторного звонка - при включении настройки происшествия в окне «Повторный звонок» будут подсвечиваться разным цветом - в зависимости от совпадения с основным.

Вызова в общем списке сортируются в следующем порядке:

1. При совпадении по номеру телефона (желтый цвет).
2. При совпадении по адресу происшествия (зеленый цвет).
3. При совпадении по виду происшествия (розовый цвет).

В остальных случаях идёт сортировка по времени вызова.

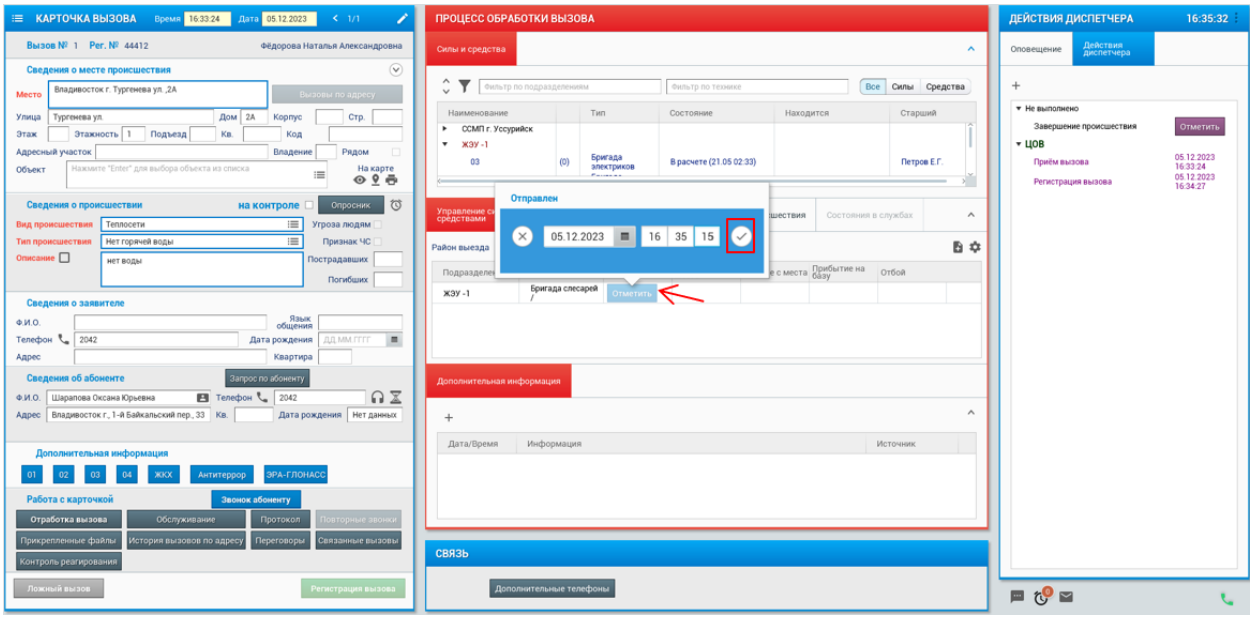


Отключить разворачивание служб при получении автоперевода – настройка отключает автоматическое разворачивание служб района, с которого был переведен принятый звонок в карточке вызова в окне «Оповещение».

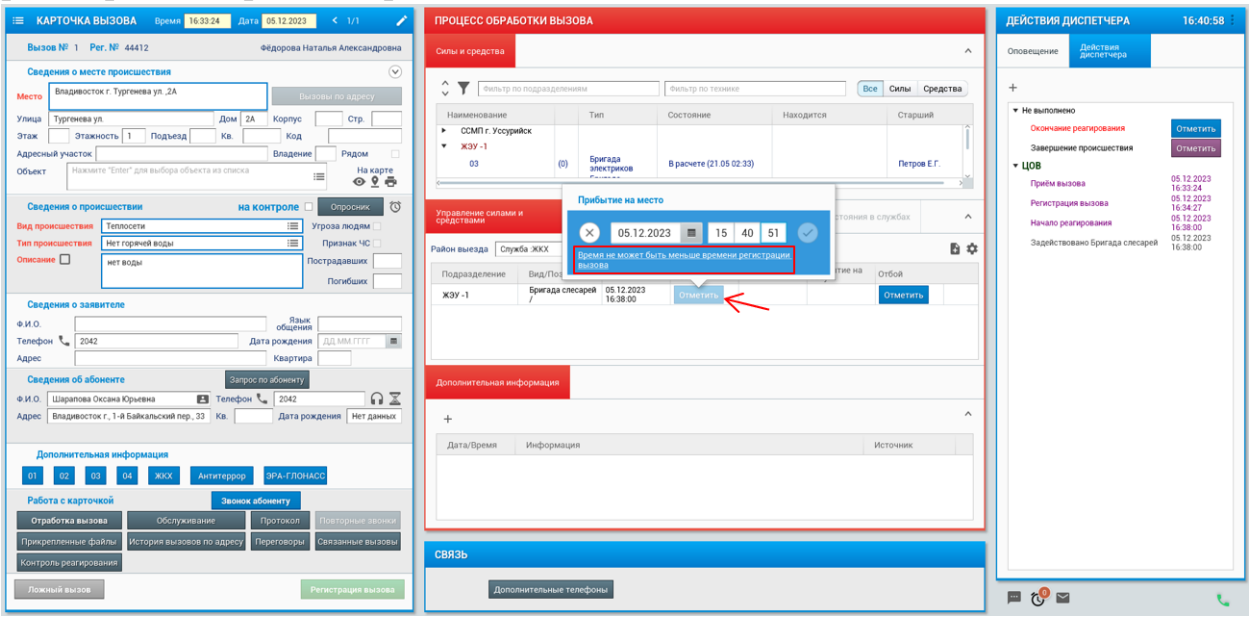
9) Работа с силами и средствами.

Выставление времени при отправке сил и средств – данная настройка дает возможность выбрать вариант проставления временных отметок по отработке вызова в карточке. Вариант «Автоматически» позволяет кликом мыши в поле параметра фиксировать текущее время, вариант «Вручную» дает возможность проставить время параметра в ручном режиме (кликом мыши в окне параметра откроется окно ручного ввода данных).

При выборе автоматического фиксирования текущей даты/времени достаточно в окне «Управления силами и средствами» нажать на кнопку параметра отработки напротив выбранного расчета. При выборе ручного проставления времени, при нажатии на кнопку параметра откроется окно с текущей датой и временем, но с возможностью их редактирования, кнопкой «Применить» зафиксировать выставленное время.



При ручном проставлении даты/времени диспетчером должно соблюдаться одно условие, время, выставляемое для текущего параметра, не должно быть раньше времени предыдущего параметра. Соответственно время отправки сил и средств на происшествие не должно быть раньше времени регистрации карточки происшествия и т.д.



Наименование сил и средств в карточке вызова – данная настройка дает возможность выбрать вариант отображения информации по силам и средствам в карточке вызова в окне работы с силами и средствами в столбце «Вид/позывной».

Учитывать очередь машин (для служб ДДС) – настройка позволяет в окне выбора сил и средств для задействования их на данное происшествие отображать общий список с учетом общей нагрузки на данную единицу

техники. Чем чаще она была задействована в программе, тем ниже в общем списке она будет.

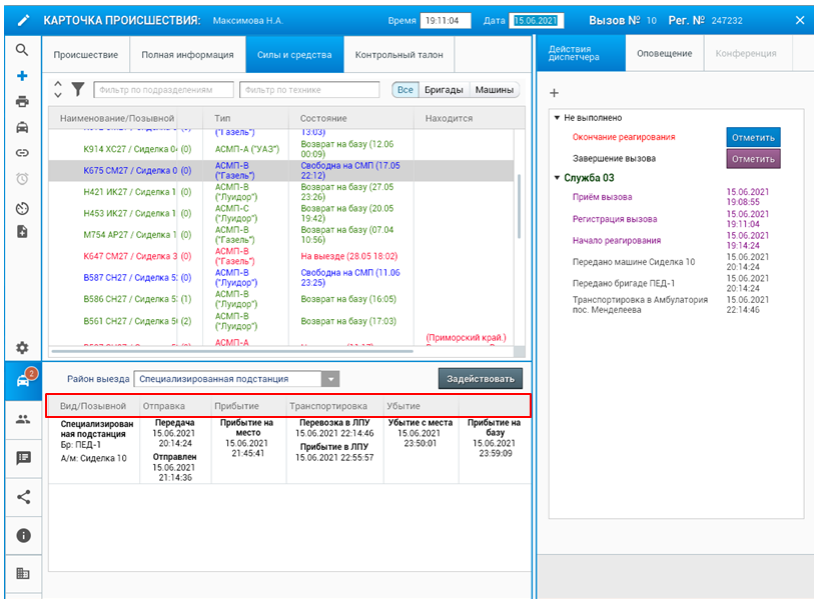
Предлагать занятую технику, если она участвует в расписании выездов (для служб ДДС) – данная настройка позволяет отображать в карточке происшествия силы и средства на выезд, согласно расписанию выездов даже в случае, если в данный момент времени данная единица задействована на другом выезде.

Разрешить отправку единицы сил и средств на несколько вызовов – данная настройка позволяет задействовать одну бригаду/машину на несколько вызовов, без автоматического перенаправления ее на предыдущем вызове.

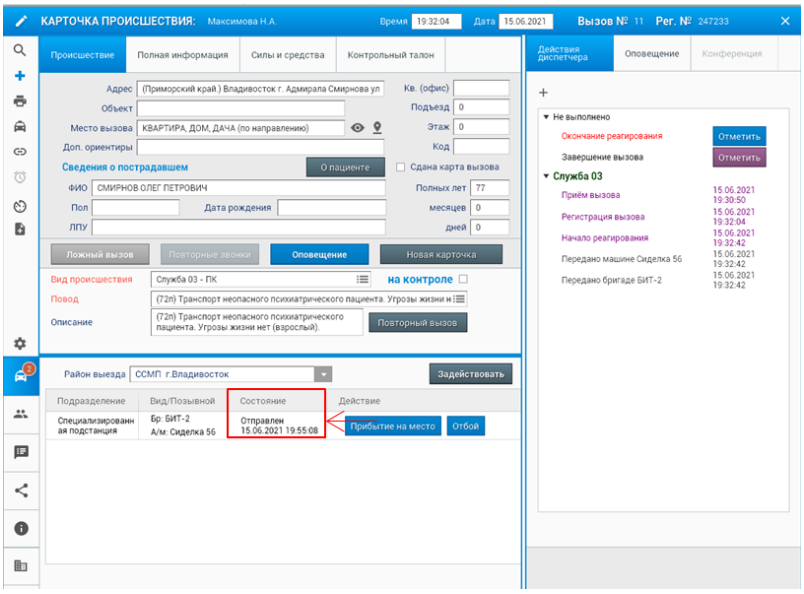
Скрыть возможность отбоя сил и средств после прибытия на место (для служб ДДС) – настройка дает возможность после проставления в карточке вызова отметки о прибытии бригады на место вызова – скрывать кнопку «Отбой».

Отображать все временные отметки (для служб ДДС) - при включенной настройке, в карточке происшествия будут отображаться все временные отметки (с разбивкой по столбцам) при работе с силами и средствами.

Настройка включена.



Настройка выключена (в карточке происшествия, в столбце «Состояние» будут отображаться временные отметки каждого последнего действия при работе с силами и средствами).



Проигрывать звук при освобождении бригады (для режима 03) - настройка для оповещения диспетчера об освобождении бригады с вызова.

При добавленном звуковом файле в программе АРМ Администратора – Системные настройки – Настройки для службы 03, и при включенной настройке в АРМ ДО, пользователю будет воспроизводиться звуковое уведомление, при освобождении бригады другим диспетчером в программе АРМ ДО (или на планшете).

Звук будет проигрываться, если:

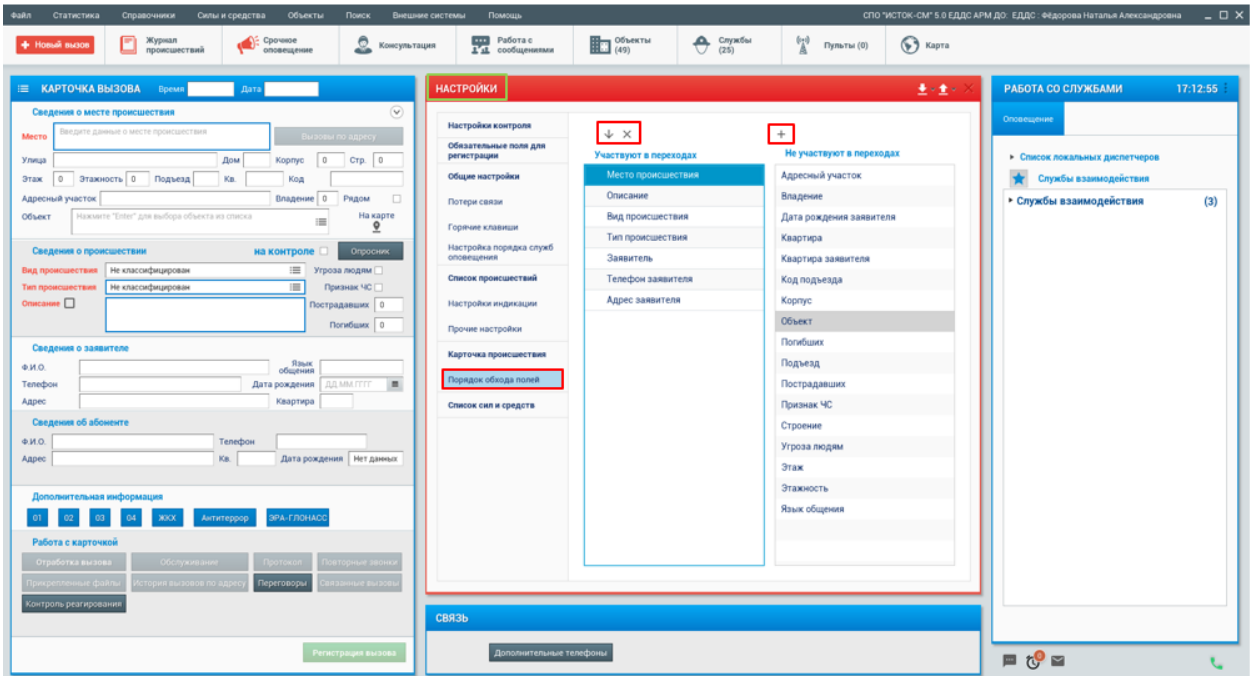
- звуковой файл добавлен в программе АРМ Администратора пункт меню «Администрирование - Системные настройки - Настройка для службы 03 – Звуковое уведомление при освобождении бригады».

- включена настройка в АРМ ДО «Проигрывать звук при освобождении бригады» индивидуально для каждого пользователя;

- диспетчер имеет право управлять освободившейся бригадой (т.е. она находится в его подразделении, или это пользователь центральной службы).

10) Порядок обхода полей – данная настройка позволяет пользователю из группы Администраторов настроить очередность перехода курсора мышки по полям карточки вызова клавишей «Tab». Для этого необходимо в настройках открыть окно «Порядок обхода полей». В окне «Не участвуют в переходах» отображаются все информационные поля карточки вызова, для формирования списка в окне «Участвуют в переходах» необходимо выделить поле в общем списке и кнопкой в меню окна «+» перенести его в список обхода. Используя кнопки меню окна обхода ↑ ↓ ✕ можно менять порядок расположения или убрать ненужное поле. Кнопкой

«Сохранить» осуществляется сохранение настройки. После сохранения настройка автоматически применяется ко всем пользователям на всех рабочих местах на службе (необходим перезапуск АРМ ДО). У пользователей, не из группы администраторов, кнопка «Сохранить» отображаться не будет.

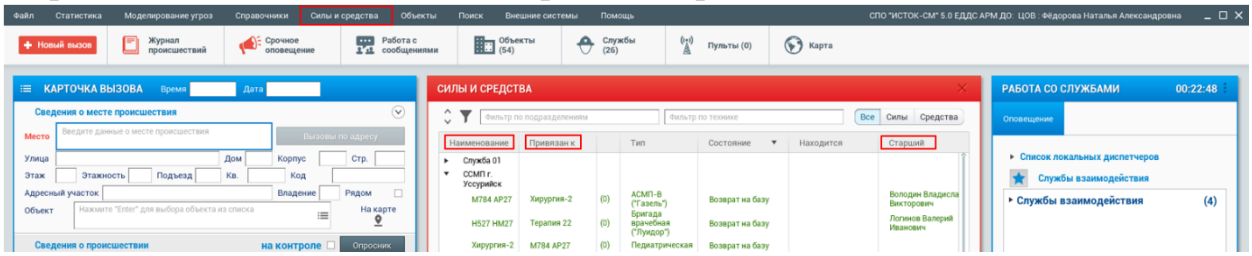


11) Список сил и средств.

Отображать старшего – данная настройка позволяет отображать в окне сил и средств на рабочем столе информацию по «Старшему» в личном составе единицы сил и средств.

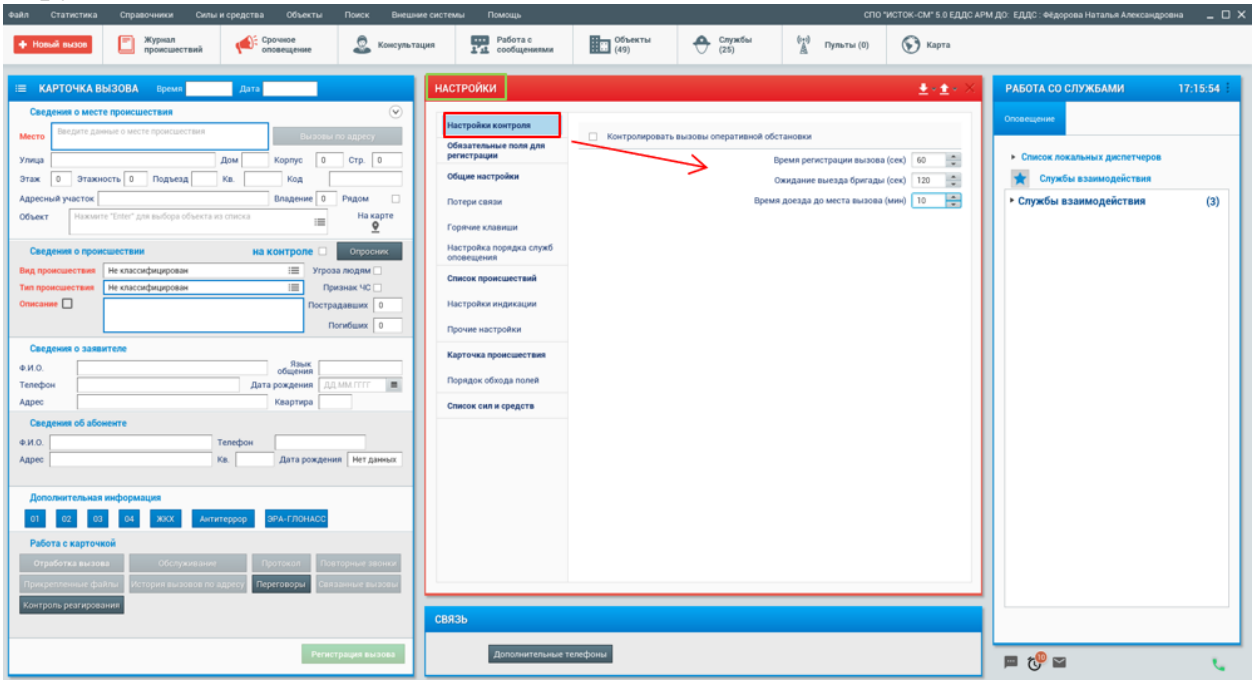
Отображать связанную машину/бригаду – данная настройка позволяет отобразить колонку со связанной машиной/бригадой в окне сил и средств на рабочем столе.

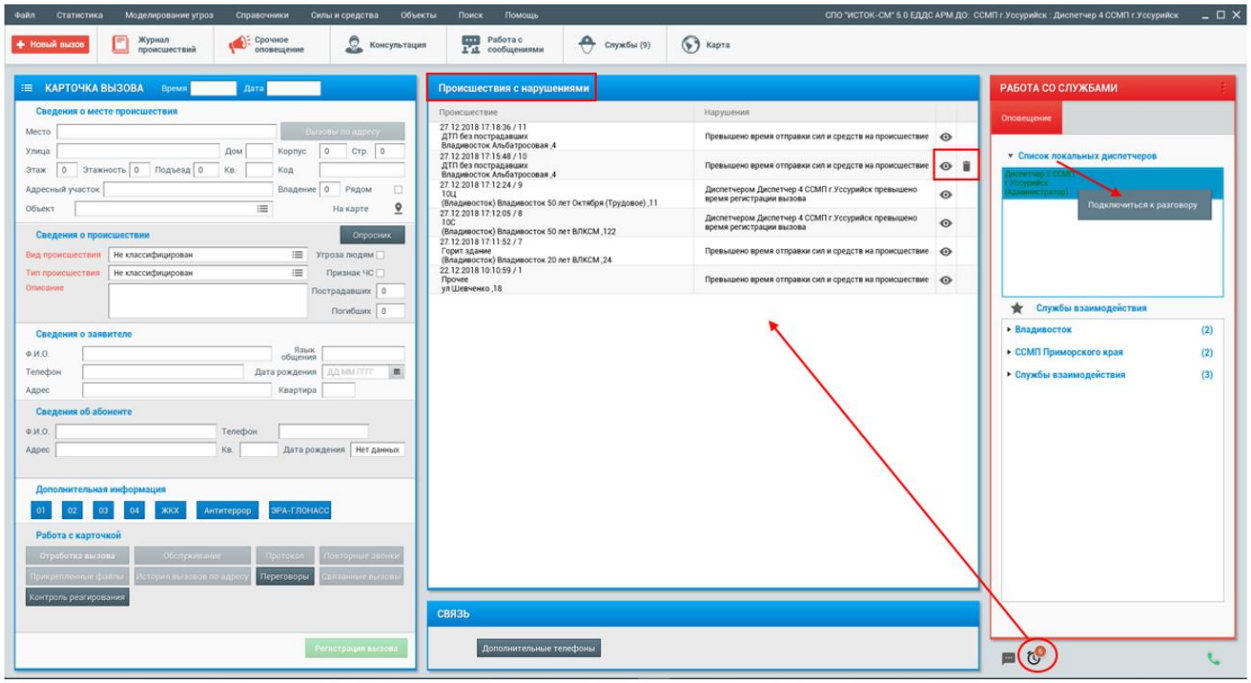
Наименование сил и средств в списке – данная настройка позволяет выбрать нужный вариант отображения наименования и позывного в окне сил и средств на рабочем столе и в списке выбора сил и средств на вызов.



4.28. Функционал контроля за отработкой происшествий.

Данный функционал позволяет осуществлять контроль за временными параметрами приема и отработки вызовов. Для доступа к данному функционалу пользователь должен иметь право «Контроль за диспетчерами на службах», которое определяется через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Управление пользователями». Через настройки рабочего стола пункт меню «Файл – Настройки» в окне «Настройки контроля» необходимо задать временные параметры отработки вызова, по которым будет осуществляться анализ нарушений. После этого на рабочий стол контролирующего диспетчера при фиксировании в программе нарушений данных параметров отработки вызовов будут приходить всплывающие уведомления, и данная информация автоматически будет попадать в журнал нарушений.

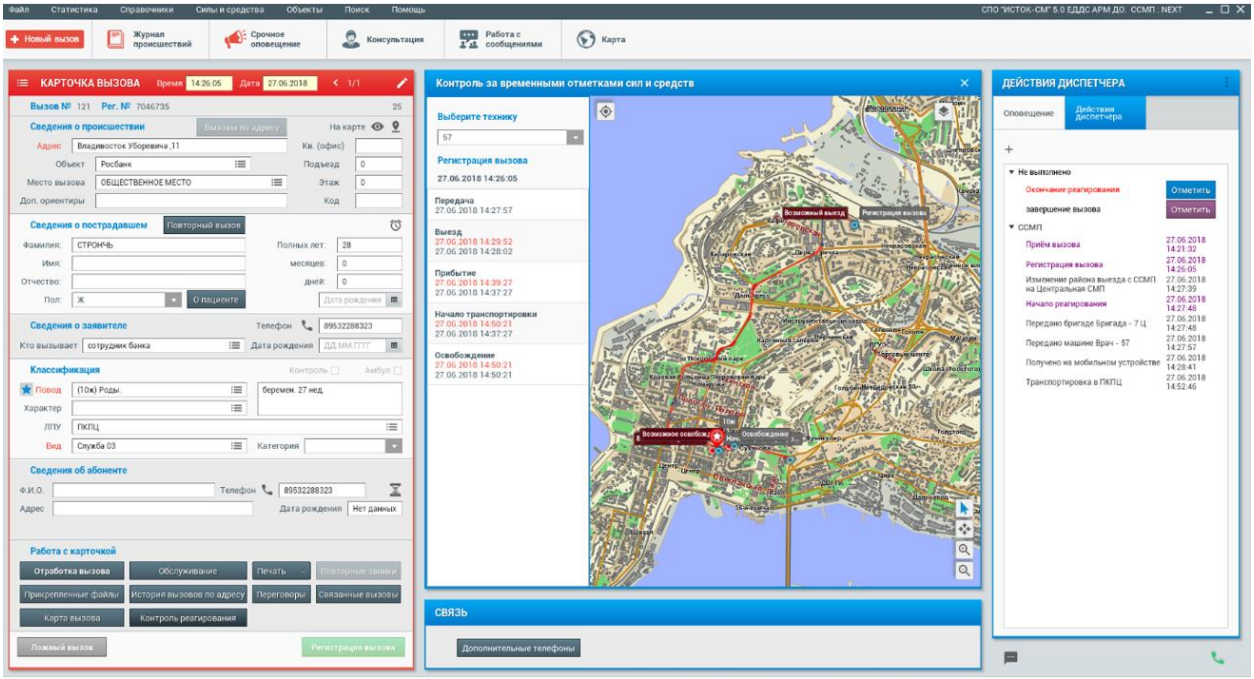




При превышении времени регистрации вызова у контролирующего диспетчера есть возможность подключиться к разговору данного диспетчера и абонента в виде конференции для помощи в приеме звонка. Для этого необходимо в окне «Оповещение» развернуть список локальных диспетчеров и выделив нужного диспетчера в общем списке, через контекстное меню (правая кнопка мыши) подключиться к разговору. После регистрации вызова диспетчером в журнале нарушений появляется возможность открыть данную карточку вызова на своем рабочем столе, для анализа имеющихся нарушений временных параметров отработки вызова бригадой. После отработки вызова диспетчером и отправки ее в архив в журнале нарушений появляется кнопка «Удалить», которая позволяет убрать данный вызов из текущего журнала нарушений.

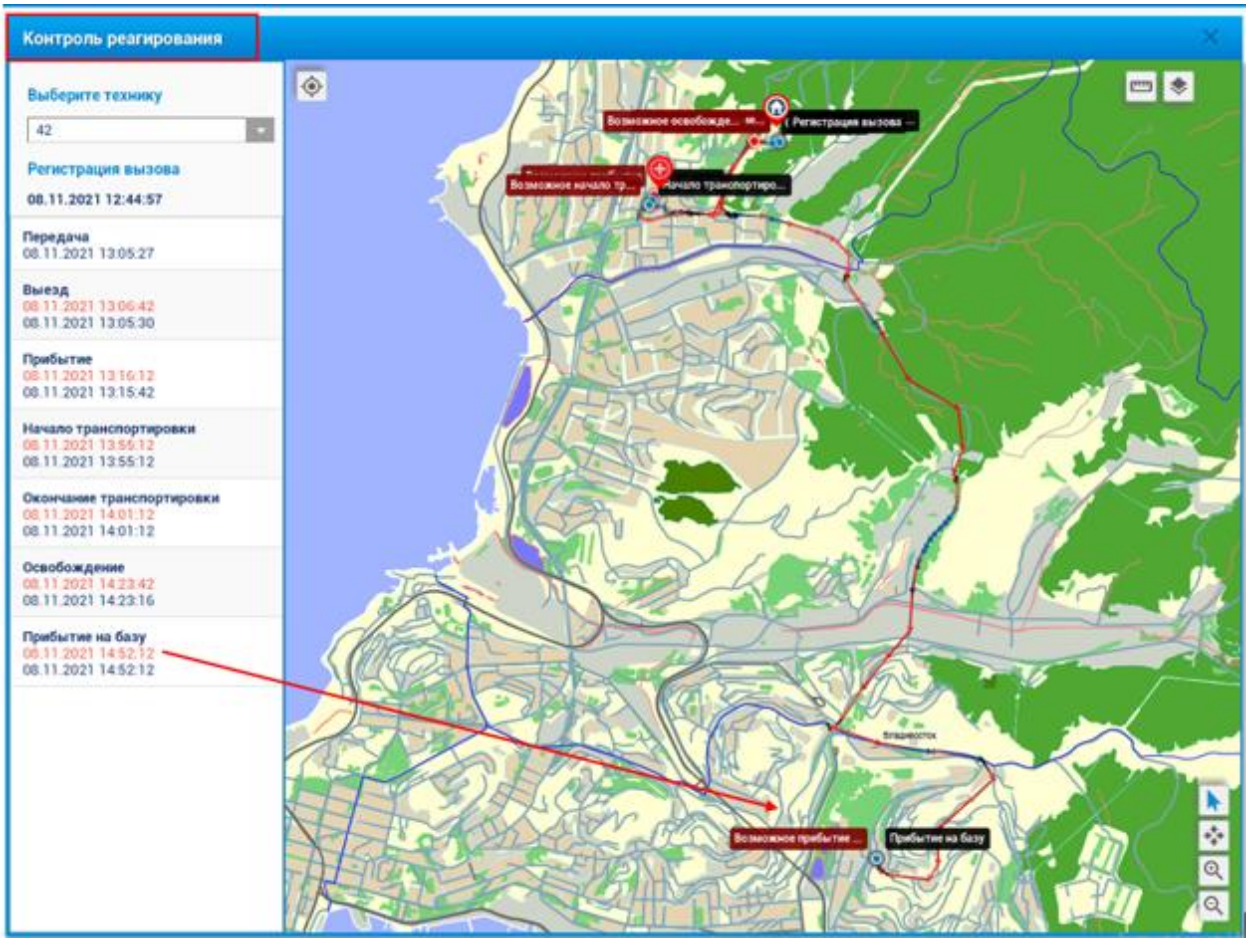
4.29. Контроль за временными параметрами отработки происшествия средствами ГЛОНАСС.

Для доступа к данному функционалу пользователь должен иметь соответствующее право «Контроль за местоположением сил и средств», которое определяется через АРМ Администратора. В этом случае в карточке вызова кнопка «Контроль реагирования» будет доступна.



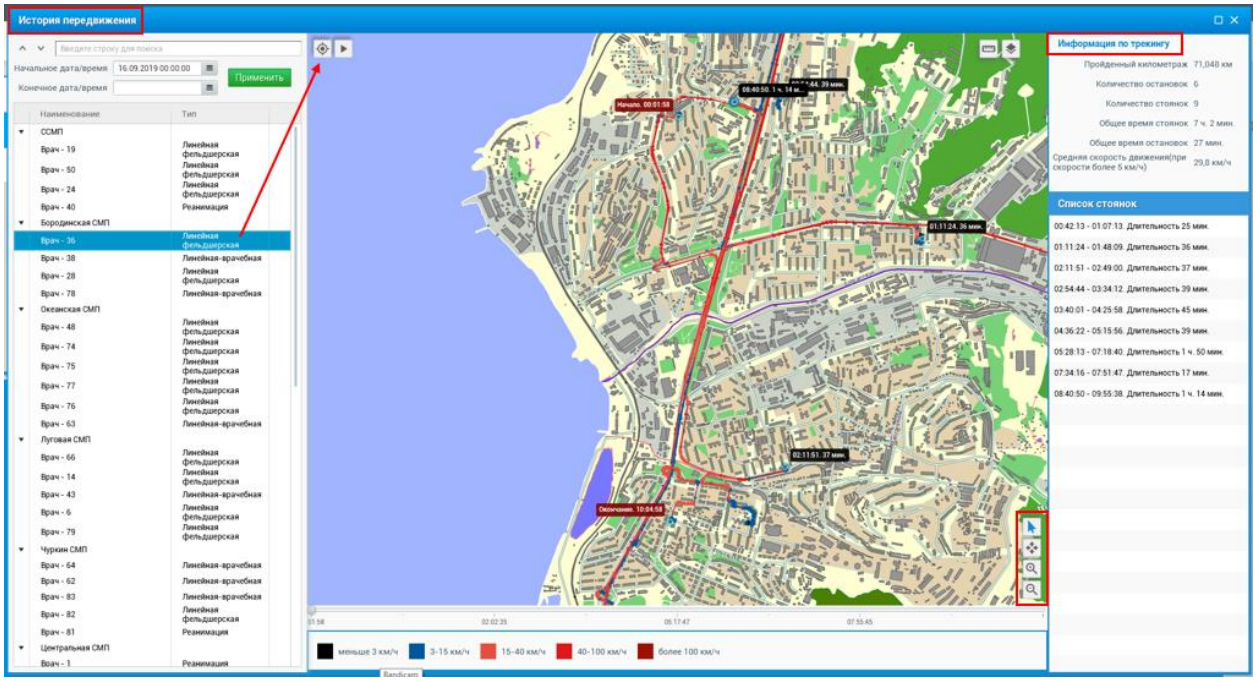
В данном окне отображаются временные параметры отработки вызова, проставленные диспетчером в карточке вызова: выезд бригады, прибытие на место происшествия, освобождение, прибытие на базу, а также данные параметры, зафиксированные средствами ГЛОНАСС (красный цвет), с отображением общей картины реагирования на карте. Данный функционал фиксирует параметры отработки сил и средств реагирования локальной службы.

В случае, если разница между прибытием на базу и убытием/освобождением по времени будет более двух часов, то в целях исключения проблем с производительностью при загрузке большого количества координат – отметка «Прибытие на базу» контролироваться **не будет**.



4.30. История передвижения транспортного средства.

Пункт меню рабочего стола «Силы и средства – История передвижения» открывает окно, в котором есть возможность просмотра истории передвижения транспортного средства с отображением траектории движения на карте, с указанием направления движения, скорости движения, мест и времени стоянок, времени определения навигационных параметров в данной точке.



При открытии данного окна автоматически по умолчанию открывается информация за текущие сутки. Выделив транспортное средство в общем списке, на карте и в окне «Информация по трекингу» отобразятся данные по выбранному транспортному средству за текущие сутки: общий пройденный километраж, количество остановок (остановка менее 15 минут), количество стоянок, общее время остановок, общее время стоянок, средняя скорость движения (при скорости более 5 км/ч). В окне списка стоянок фиксируется временной интервал стоянки и ее длительность. Кликом мыши по стоянке в данном списке карта автоматически центрируется на данном участке карты.

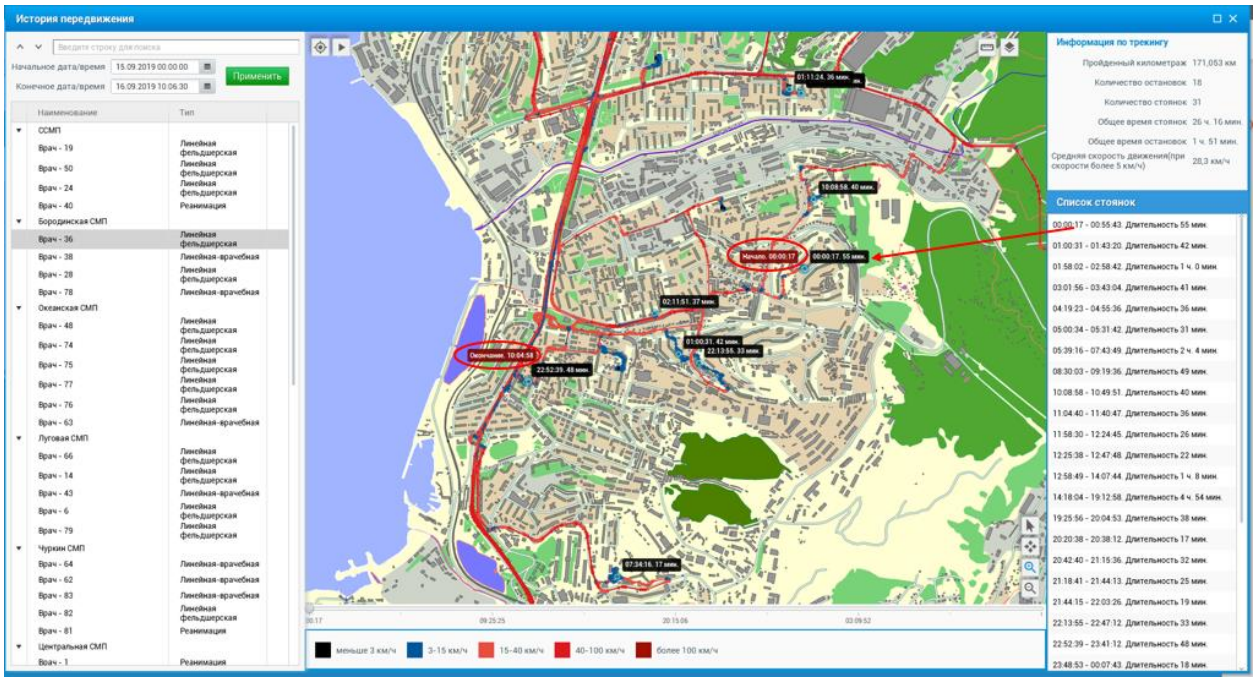
В нижней части окна карты временная линейка отображает интервал запроса, разделенный на 4 части, с помощью данной линейки можно центрировать карту на выбранном временном отрезке пути транспортного средства.

В меню окна есть возможность быстрого поиска транспортного средства, возможность свернуть/развернуть общий список средств по подразделениям, а также выполнить необходимый временной запрос информации для выбранного транспортного средства. Для этого выделить транспортное средство в общем списке, внести временные параметры запроса и кнопкой «Применить» выполнить запрос.

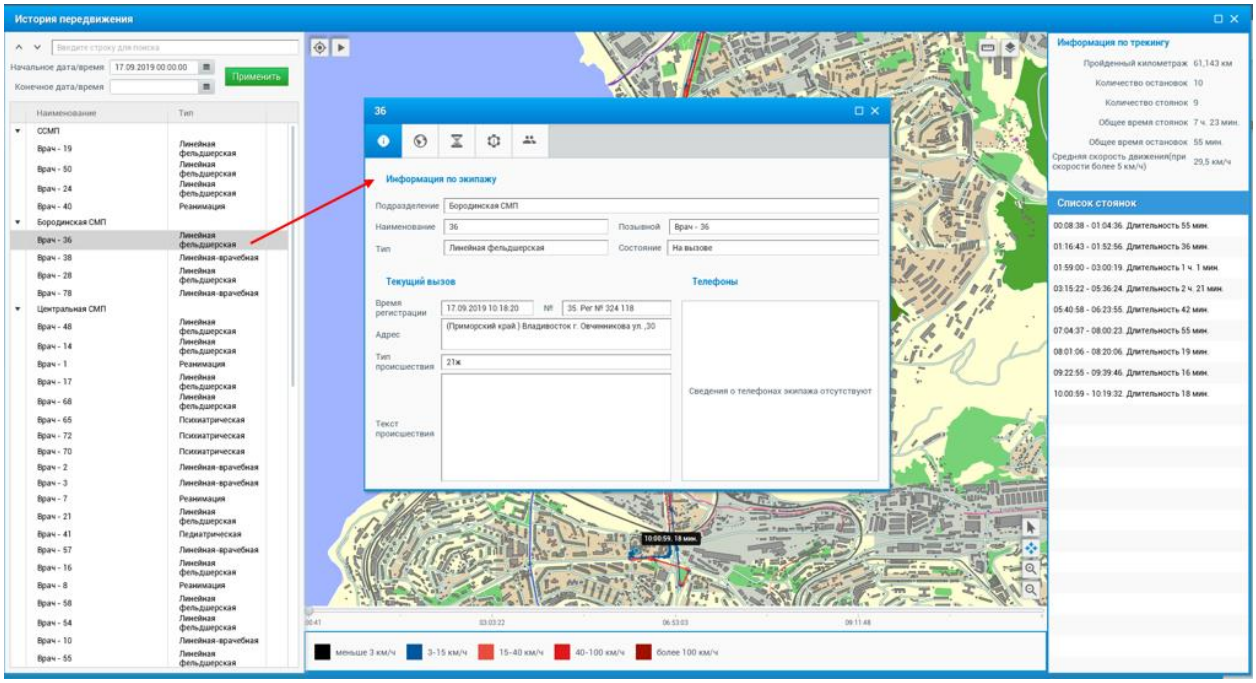
Кнопка отображает полную траекторию движения за выбранный временной отрезок. Кнопка (включить/выключить) позволяет воспроизвести историю передвижения транспортного средства на карте за выбранный период запроса. Воспроизведение траектории движения по умолчанию начинается с начала отображаемого периода, при использовании передвижения на карте по времени с помощью временной линейки, можно продолжить воспроизведение передвижения с данного отрезка времени.

На карте фиксируется направление движения, информация по началу и окончанию траектории по временному отрезку запроса, а также стоянки и их длительность. Цветовое сопровождение траектории передвижения на карте отображает скоростной режим транспортного средства, согласно данным в нижней части окна.



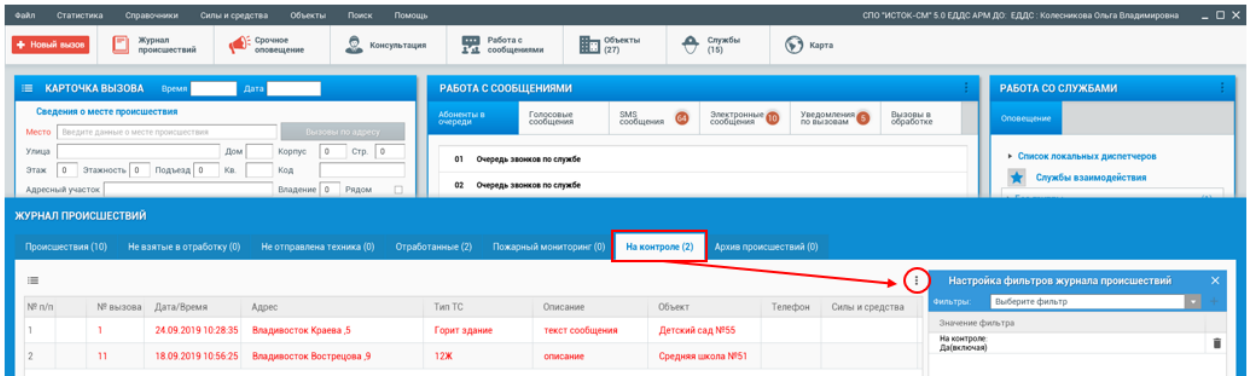


Через контекстное меню транспортного средства в общем списке (правая кнопка мыши) открывается информационная карточка по экипажу.

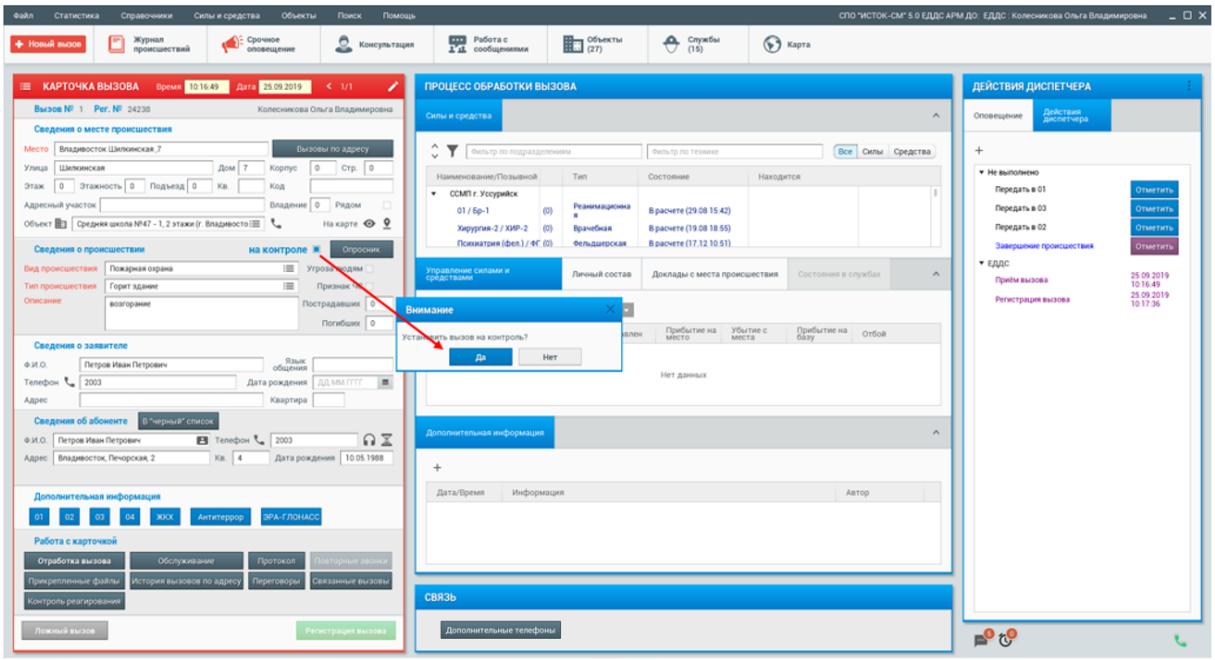


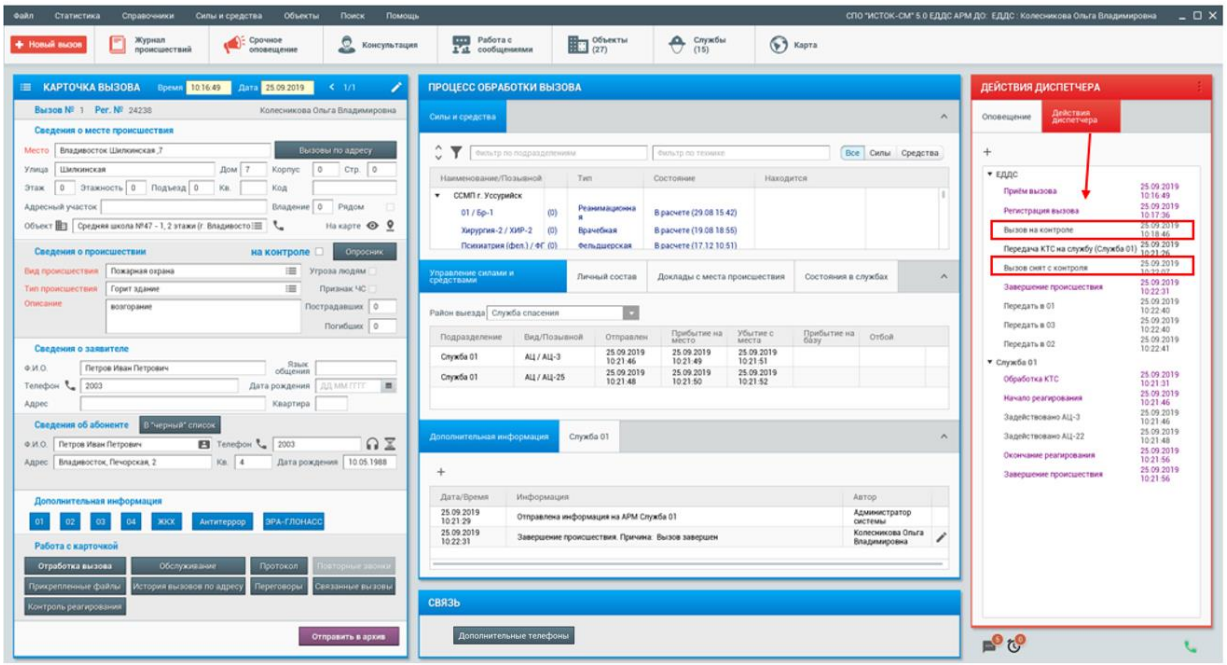
4.31. Взятие происшествия на контроль.

Данный функционал позволяет взять происшествие на «Контроль» и осуществлять контроль за отработкой в отдельном журнале контроля. Для этого, необходимо через блок настроек журнала происшествий добавить новый «стандартный» журнал, затем через настройку фильтров добавить параметр фильтрации (включающий фильтр «На контроле») для данного журнала.



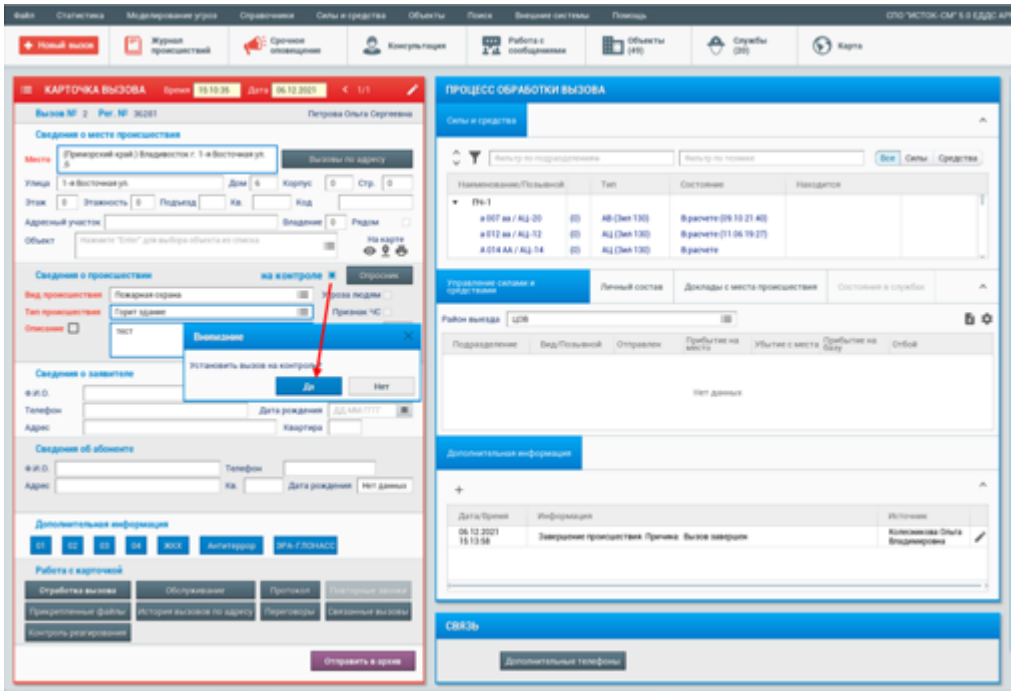
После этого, в карточке происшествия необходимо сделать отметку «На контроле», в открывшемся окне выполнить подтверждение. Факт взятия происшествия на контроль автоматически зафиксируется в карточке в окне «Действия диспетчера» и происшествие дополнительно попадет в журнал контроля. Для снятия происшествия с контроля необходимо в карточке снять отметку «На контроле», в открывшемся окне выполнить подтверждение действий. Запись о снятии происшествия с контроля зафиксируется в карточке в окне «Действия диспетчера» и происшествие автоматически уйдет из журнала контроля.



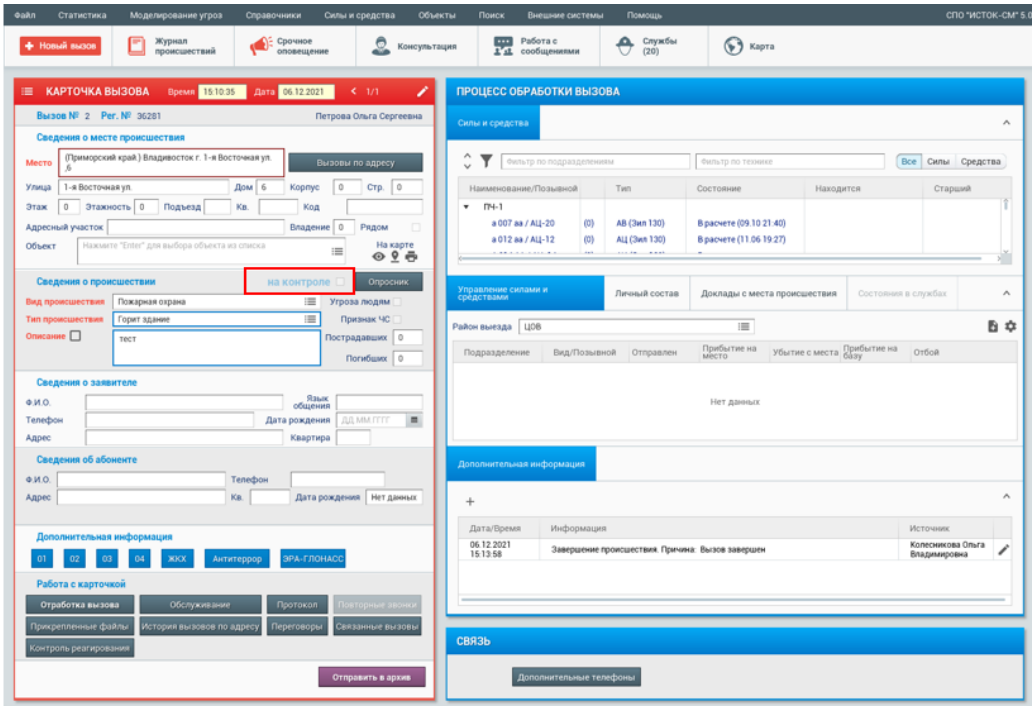


Ставить вызова на контроль и снимать с контроля могут только пользователи, имеющие соответствующее право. Право «**Разрешать ставить/снимать происшествие на контроль»** настраивается для каждого пользователя через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Управление пользователями».

Право у пользователя включено (есть возможность в карточке вызова поставить/снять отметку «На контроле»).



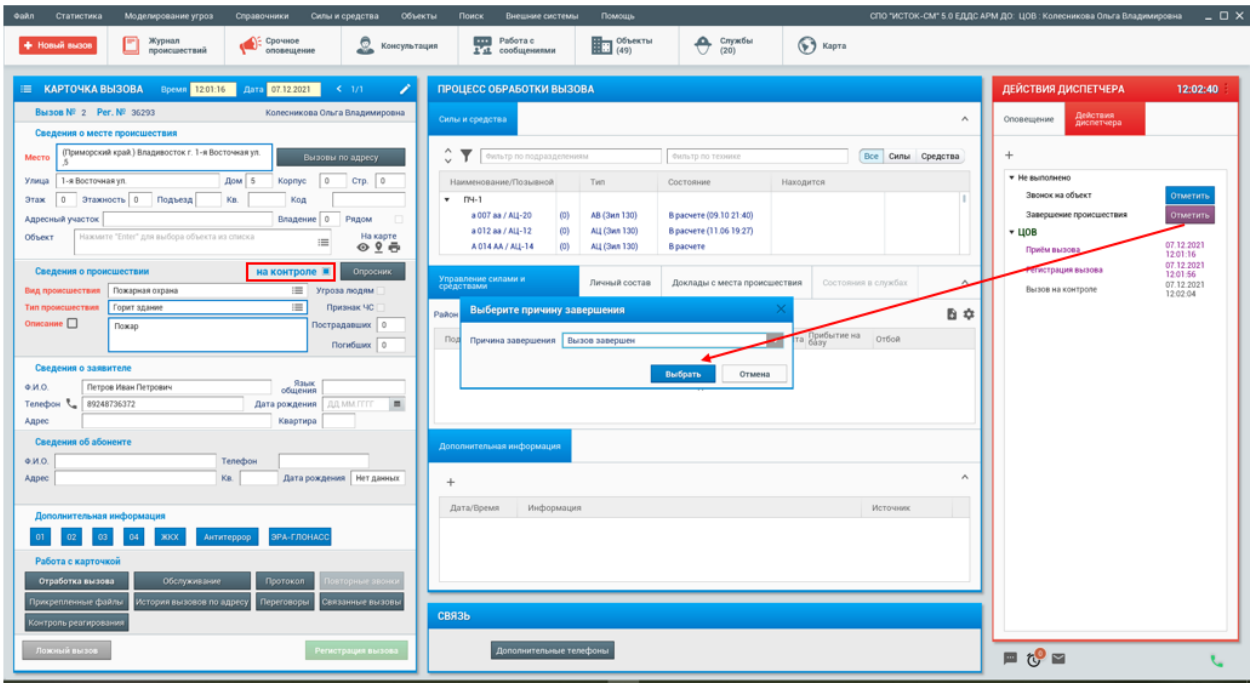
Право у пользователя выключено (нет возможности в карточке вызова поставить отметку «На контроле»).

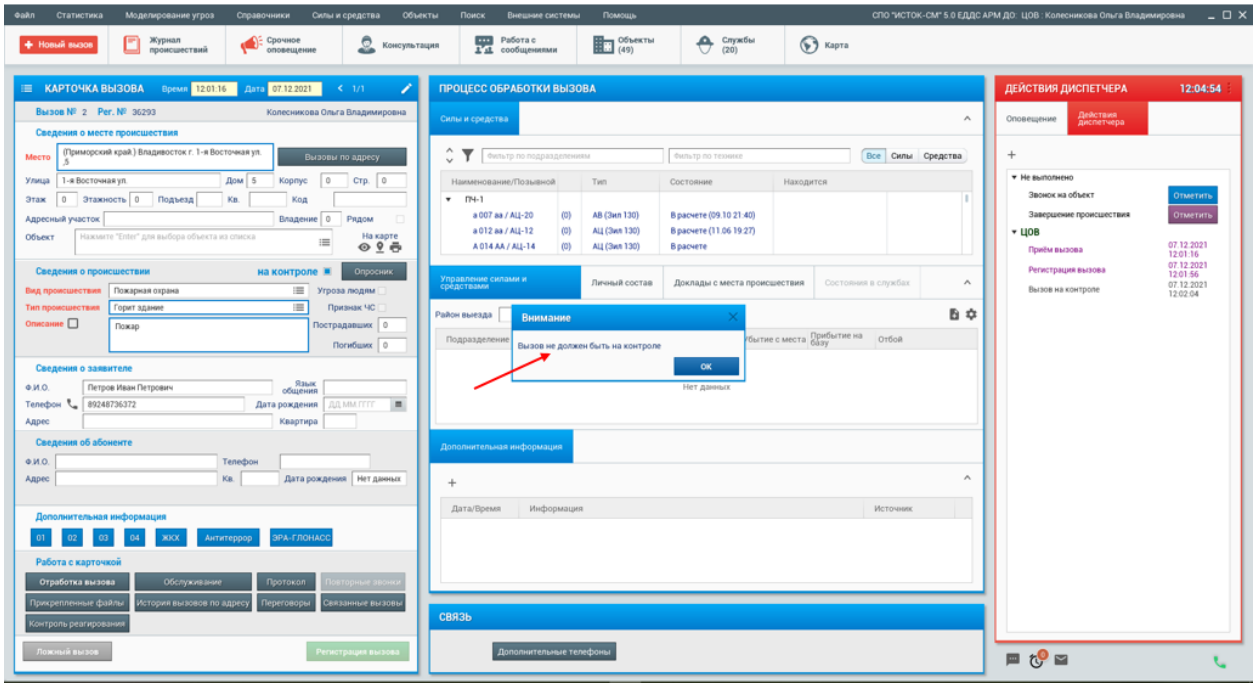


4.31.1. Запрет на завершение происшествия на контроле.

Использование системной настройки **«Запрещать пользователям завершать происшествие, пока оно на контроле»** не дает возможность пользователю завершить происшествие, если оно было взято на контроль (в карточке происшествия проставлена отметка «На контроле»). При попытке завершения вызова пользователю будет отображаться диалог о том, что

«Вызов не должен быть на контроле», и соответственно завершение происходить не будет, пока вызов не будет снят с контроля. Настройка активируется через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Системные настройки».





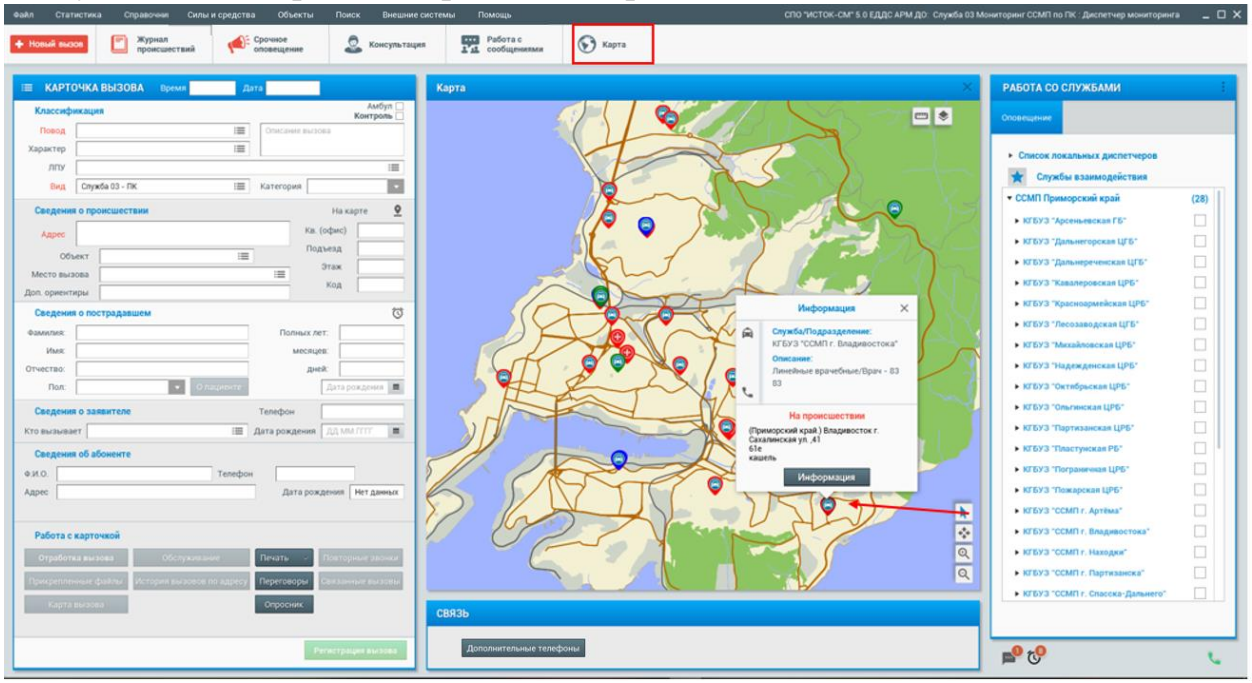
Ставить вызова на контроль и снимать с контроля могут только пользователи, имеющие соответствующее право. Право «**Разрешать ставить/снимать происшествие на контроль**» настраивается для каждого

пользователя через АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Управление пользователями».

4.32. Работа с картой.

1) Окно карты на рабочем столе.

Пункт меню рабочего стола «Карта» открывается окно карты, в котором есть возможность отображать текущие вызова, мобильные силы и средства, объекты контроля, открывать информационную карточку по объекту, карточку вызова по происшествию, а также при необходимости измерять расстояние на карте в ручном режиме. Функциональные кнопки в окне карты доступны во всех режимах работы с картой.



Отображение/скрытие слоя происшествий и мобильных средств (пользовательских слоев) задается в окне управления слоями карты, которое открывается кнопкой «Управление слоями» . С помощью функциональных кнопок меню карты можно перемешать карту , увеличивать/уменьшать маштаб отображения , можно использовать колесо мыши для приближения или удаления отображаемого фрагмента карты, кнопкой  можно открыть информационную карточку объекта/мобильного объекта/ происшествия. Для отображения/скрытия мобильных сил и средств на карте необходимо на рабочем столе в окне «Силы и средства» использовать контекстное меню (правая кнопка мыши) «Показать на карте», отобразить на карте можно как отдельно выбранную единицу сил и средств, так и полностью подразделение. Цветовое сопровождение мобильных сил и средств на карте

соответствует их текущему состоянию. Подписи у стационарных объектов (наименование)/мобильных объектов (позывной) и происшествий (тип происшествия) появляются на карте при определенном маштабе приближения.

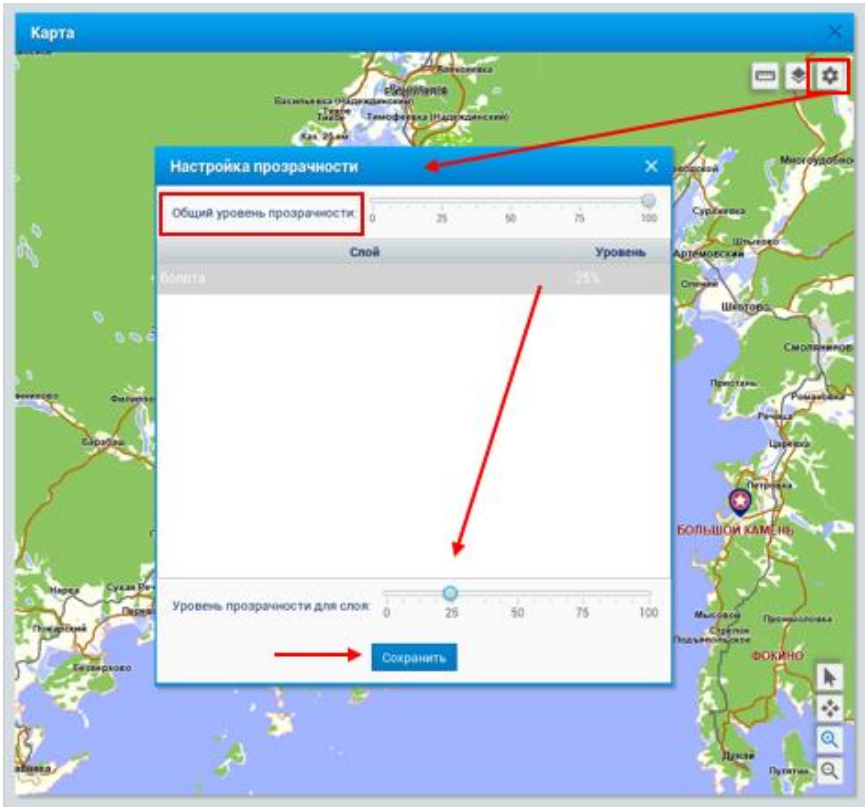
 - настройка прозрачности для слоёв карты, которые имеют в редакторе карт отметку «Прозрачный» и «Текстура». Данный функционал работает только с картами нашего формата.

В окне карты в правом верхнем углу кнопка настройки с выпадающим меню «Настройки прозрачности».



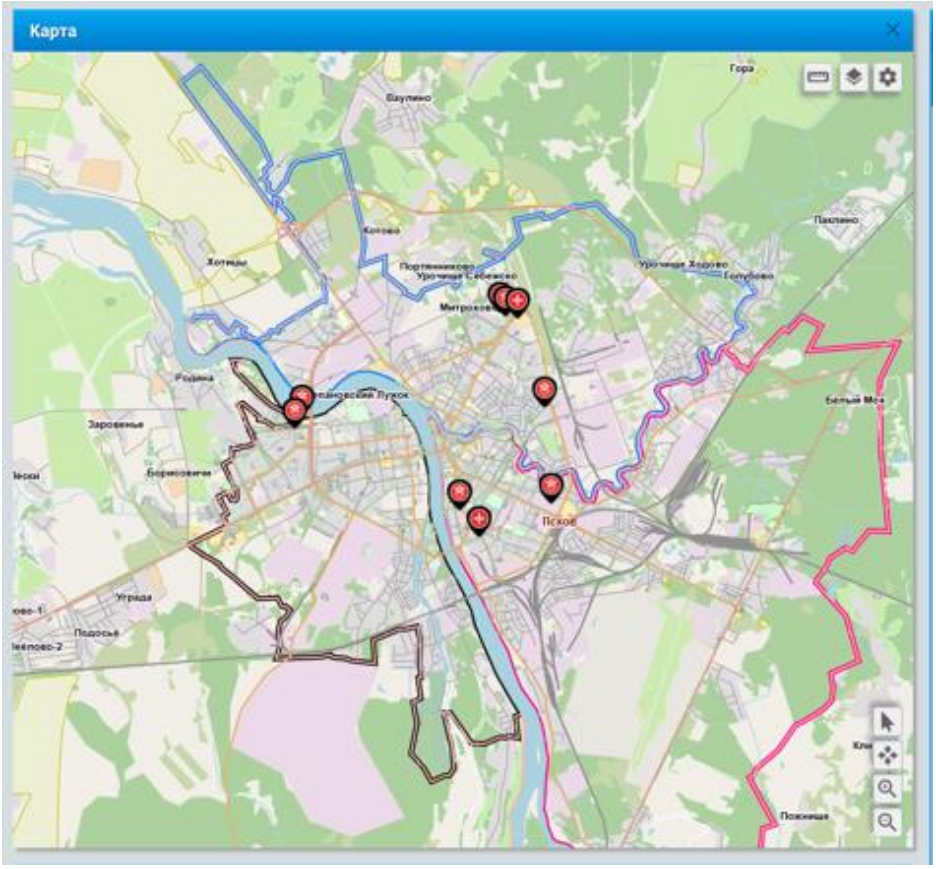
При нажатии на пункт «Настройки прозрачности» отобразится окно со списком слоев карты, для которых данная настройка доступна:

- у слоя в редакторе карты должно быть выставлено, что он **прозрачный**;
- у слоя в редакторе карты должна быть прописана **любая текстура**.

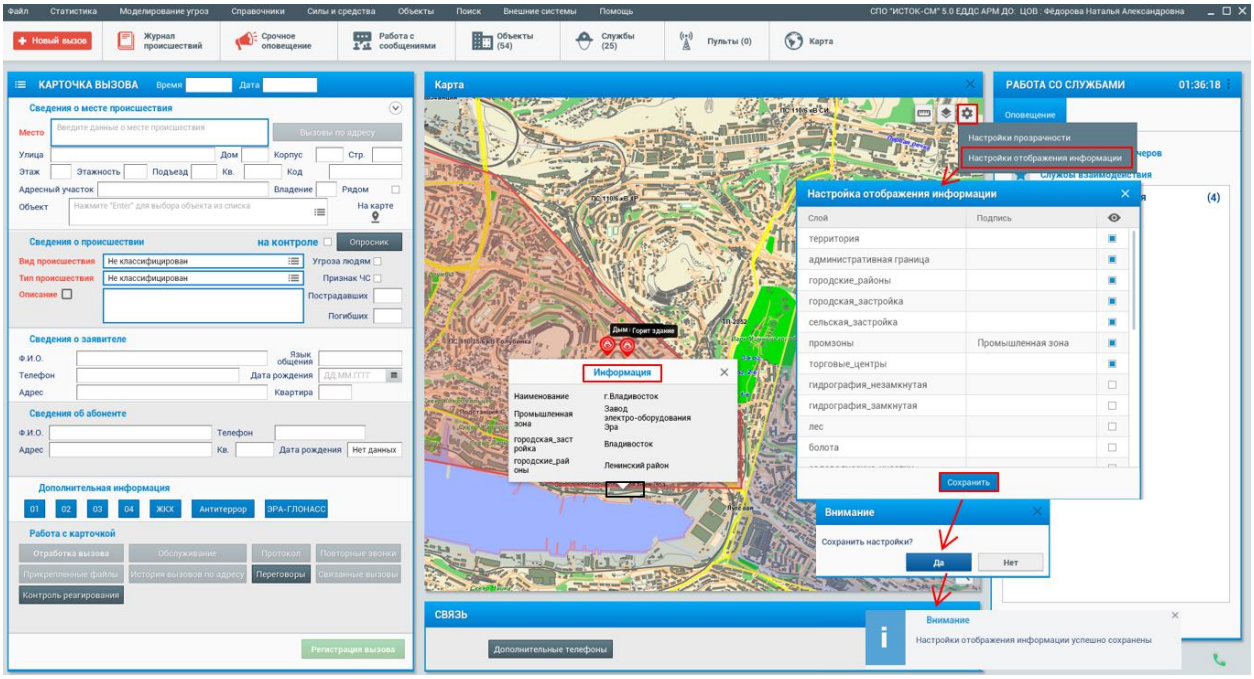


Кроме того, доступен общий уровень прозрачности для всех слоев из вышеприведенного списка. Если нет необходимости настраивать уровень прозрачности для каждого слоя в отдельности, то достаточно настроить общий уровень. Если АРМ запущен под учетной записью из группы

Администраторов, то будет возможность сохранения настроек. Настройки сохраняются в системные, соответственно будут считываться всеми АРМами. Если для слоя был выбран свой уровень прозрачности, то настройка общего уровня прозрачности на него распространятся уже не будет. С помощью данной настройки можно настроить отображение границ территорий облуживания по зонам ответственности.



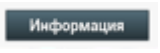
 пункт меню «Настройки отображения информации». Данная настройка позволяет получать данные на карте с разных слоёв при информационном клике по карте. В окне настроек есть возможность выставить напротив требуемых слоёв отметку для отображения на карте, а также можно изменить значение подписи, которое будет отображаться в информационном окне (если значение не выставлено, то будет отображаться «имя слоя - имя объекта»). Данный функционал работает только с картами нашего формата.



Кнокой «Линейка»  есть возможность включить режим измерения расстояния на карте в ручном режиме, в открывшемся окне «Расчет дистанции» фиксируются координаты и суммируется расстояние выполненных отметок на карте, сделанных кликом мыши. Кнопкой «Удалить»  выполняется удаление отрезка, кнопка «Перейти к участку»  позволяет центрировать карту на данном отрезке. Кнопкой «Очистить» в окне расчетов удаляются все выполненные расчеты и отметки на карте, кнопкой  закрывается окно расчетов и автоматически выключается данный режим.



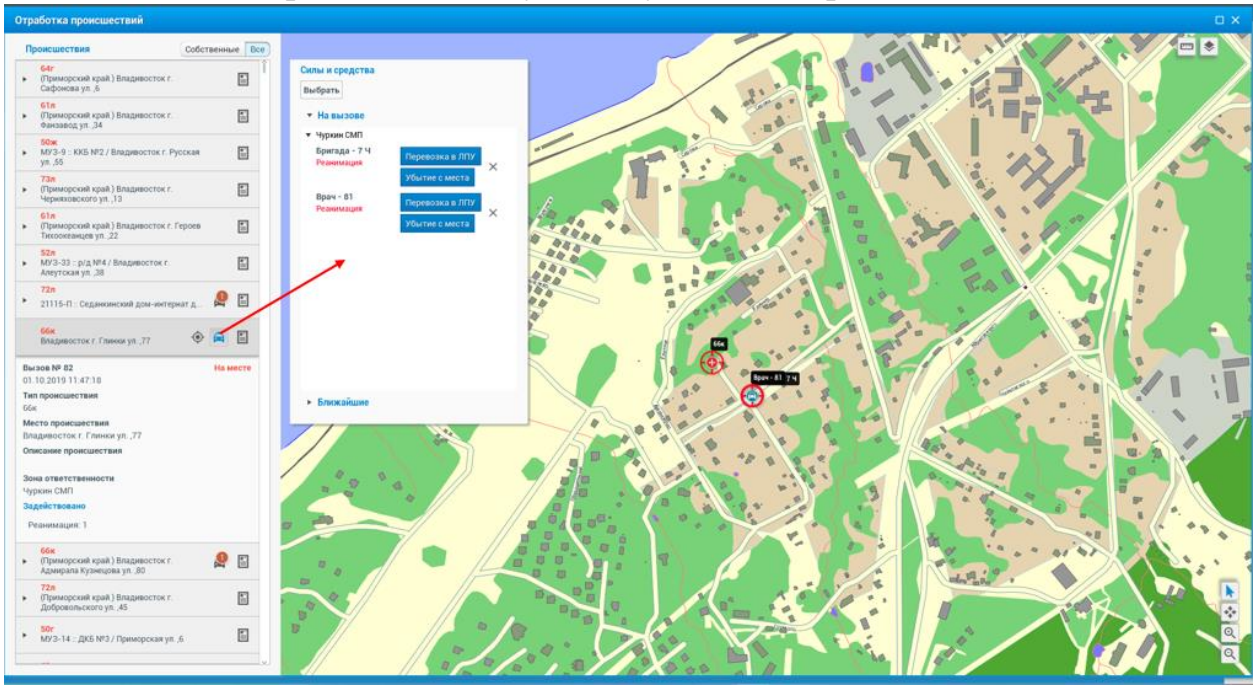
Через информационную карточку по происшествию, или карточку мобильного объекта, где отображается краткая информация, кнопкой

«Информация» 

можно открыть подробную карточку отработки вызова, для мобильного объекта в случае, если данная единица сил и средств задействованна по вызову.

2) Отработка вызова в режиме карты.

Через журнал происшествий можно перейти в режим отработки вызова на карте, для этого необходимо выделить вызов в журнале и с помощью кнопки «Показать на карте»  в меню журнала открыть данный режим. Возможность использовать режим карты есть у вызовов, адрес которых привязан к карте (есть кнопка «Показать на карте» в карточке вызова). В открывшемся окне в левой части отображается текуший журнал вызовов, с возможностью перейти к любому вызову в данном режиме.

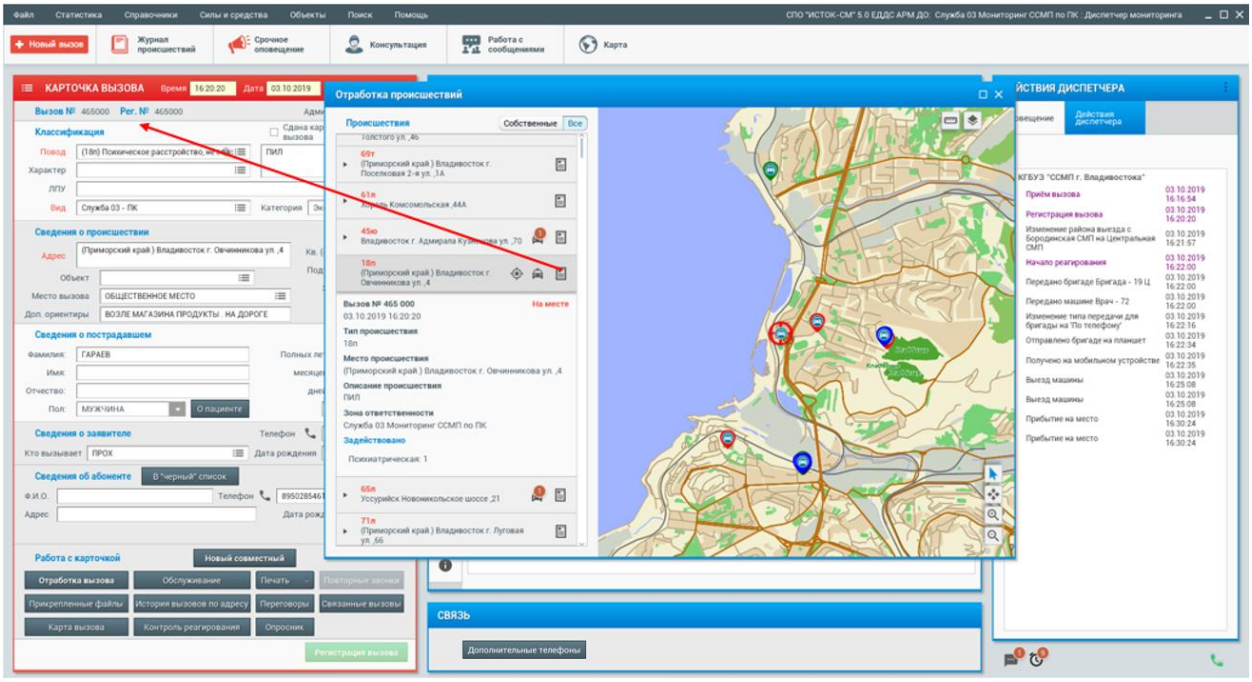


В верхней части журнала кнопкой «Собственные» в журнале отображаются только вызова локальной службы, кнопка «Все» дает возможность контролирующей службе отобразить вызова всех служб ведомственного контроля.

По умолчанию в журнале открывается краткая информация по вызову, через который был открыт данный режим: № вызова, повод к вызову (тип происшествия), адрес вызова, район выезда и задействованные силы и средства. Карта автоматически центрируется на месте вызова (адрес происшествия) и задействованных силах и средствах, выделяет их дополнительно  . Кнопкой  открывается окно «Силы и средства», где отображаются задействованные силы и средства по данному вызову и в котором можно проставлять временные отметки по отработки вызова, не

выходя из данного режима. Если по вызову еще не были задействованны силы и средства, то кнопкой «Выбрать» можно открыть общий список сил и средств, в котором выбрать и задействовать необходимые силы и средства. Выбор и проставление временных параметров отработки вызова осуществляется анологично отработки вызова в карточке.

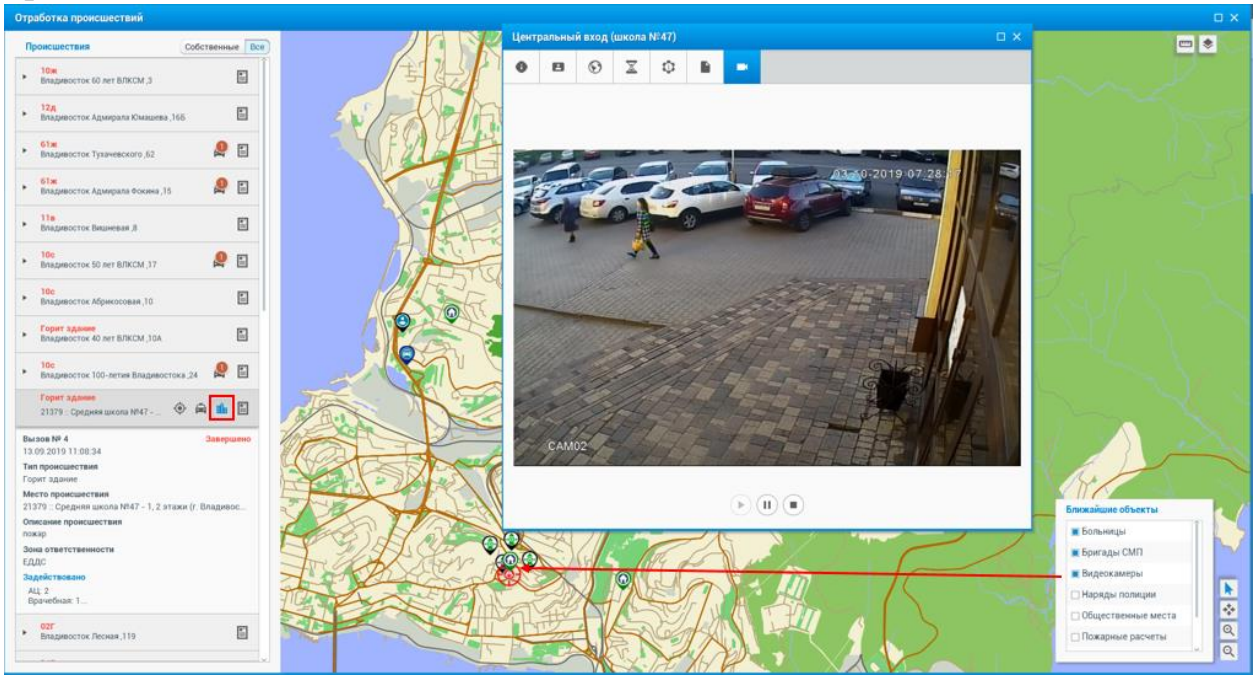
Кнопкой  открывается карточка вызова, через которую также можно осуществлять отработку вызова.



Данный режим карты позволяет не только отработать вызов, но и видеть отработку вызова силами и средствами на карте в режиме реального времени.

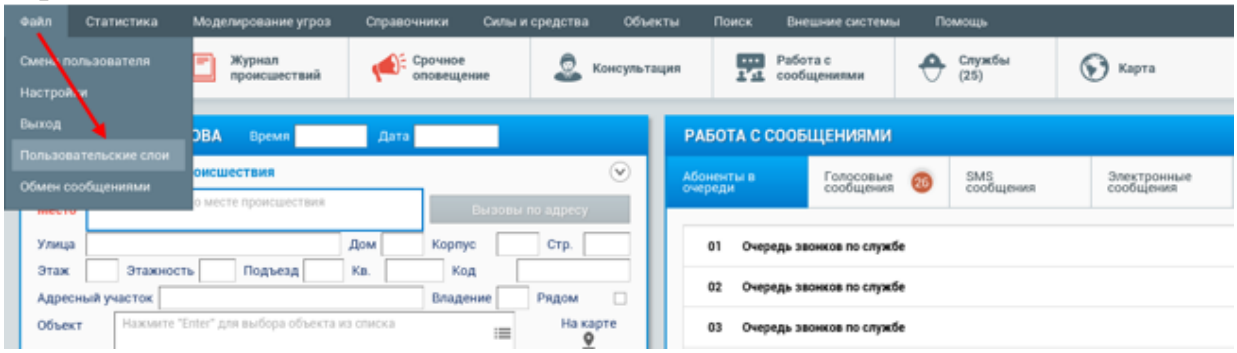
Кнопкой  открывается окно «Ближайшие объекты», в котором можно выбрать и отобразить на карте группу ближайших к месту происшествия объектов контроля или поддержки. Это могут быть как стационарные, так и мобильные объекты: больницы, пожарные части, ССМП, отделения полиции, бригады СМП, видеокамеры и т.д. Функционал доступа к данным информационной карточке объекта в режиме карты позволяет использовать при необходимости дополнительные возможности при отработке происшествия: звонок на объект поддержки или ближайшему экипажу реагирования, вывод видеопотока с ближайших камер наблюдения и т.д. Какие группы и количество объектов предлагать для отображения в данном окне настраивается через приложение АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Формирование шаблонов для определения ближайших объектов», по какому «Типу происшествия» какие группы предлагать настраивается через пункт меню «Администрирование –

Настройка списка отображения ближайших объектов по типам происшествия».



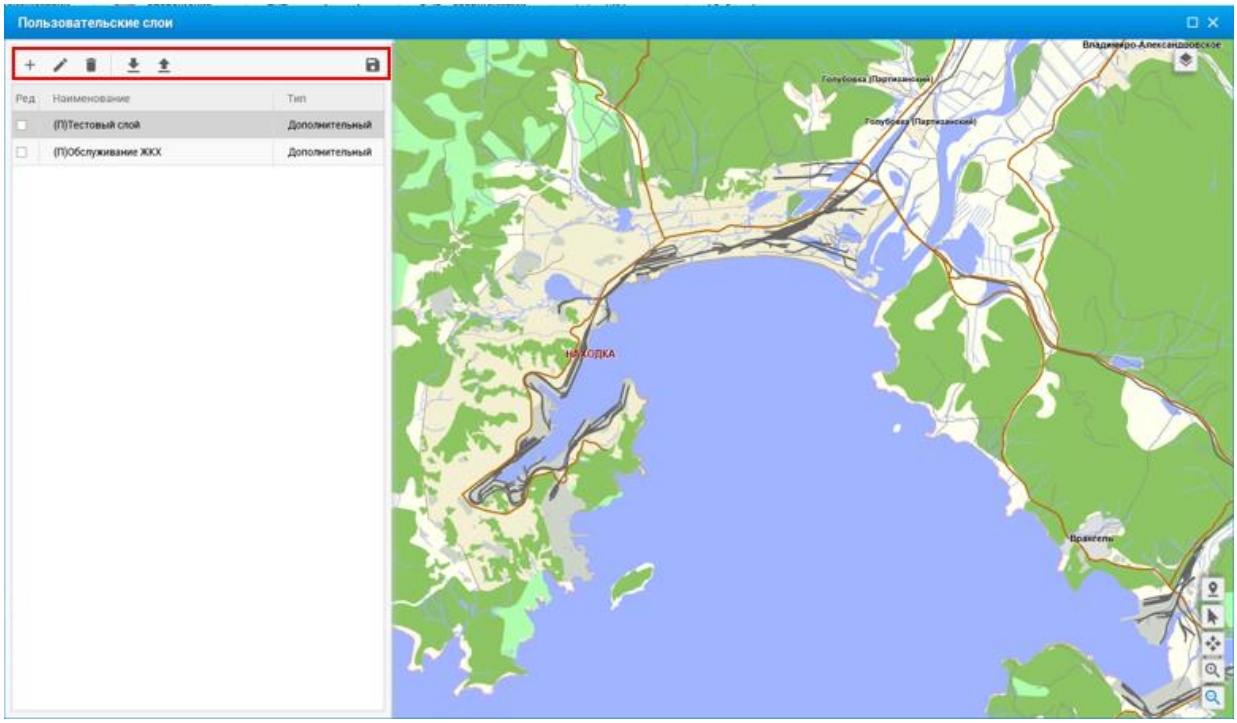
4.32.1. Пользовательские слои.

Модуль «Пользовательские слои» запускается через пункт меню рабочего стола «Файл - Пользовательские слои». Данный пункт меню появится только при запуске АРМ ДО у пользователя с соответствующим правом. Данный модуль дает возможность пользователям добавлять и изменять дополнительные слои на карте, которые будут накладываться на существующую картографическую подложку вне зависимости от формата карты.



Функциональные возможности модуля:

- добавлять новые слои;
- изменять параметры слоёв;
- удалять слои;
- импортировать/экспортировать слои;
- сохранять изменения в слоях;
- добавлять и изменять объекты слоя на карте.



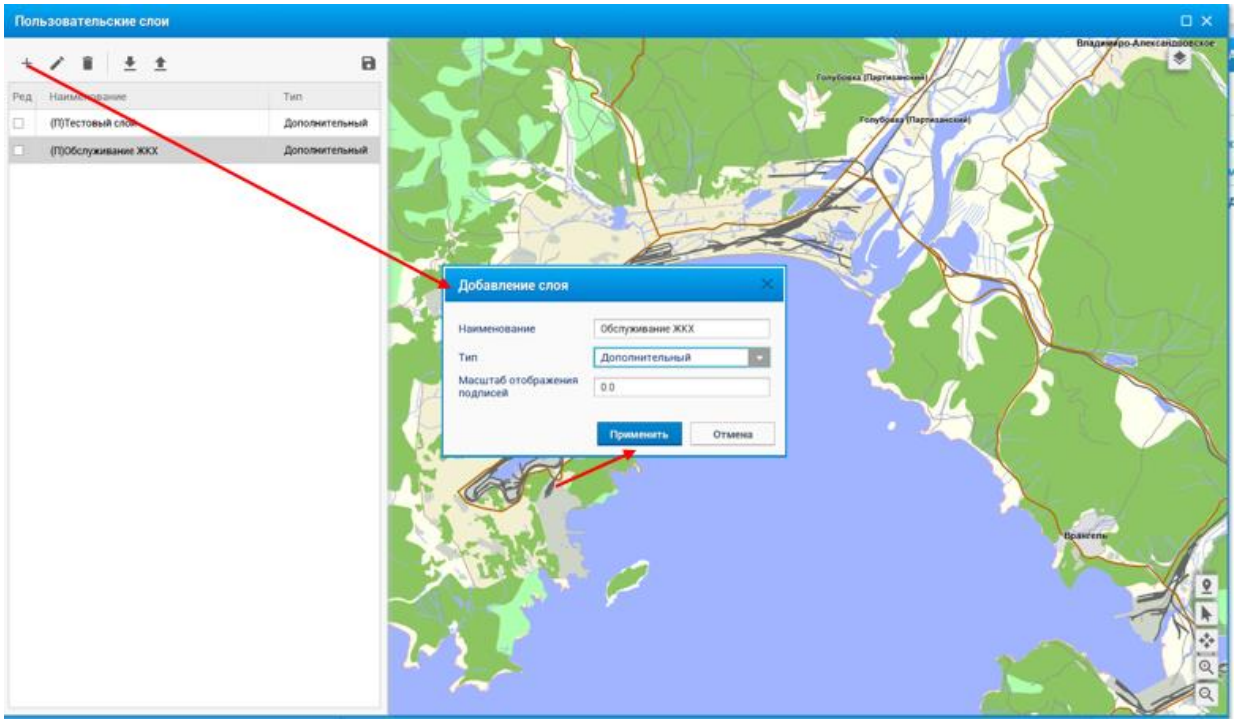
Добавление слоя.

Добавление слоя осуществляется нажатием соотв. Кнопки «Создать слой» + с вводом имени слоя, его типа и масштаба отображения подписей.

При добавлении слоя ему автоматически добавится префикс (П). Это необходимо для отделения данных слоёв от других пользовательских слоёв, которые генерирует система (Происшествия, Объекты и т.д.). На данный момент реализовано два типа слоёв:

- ***системный*** - данный слой будет всегда отображаться на всех открываемых картах;
- ***дополнительный*** - данный слой будет всегда по умолчанию скрыт на всех картах. Если пользователю потребуется его отобразить, он может сделать это через список слоёв карты.

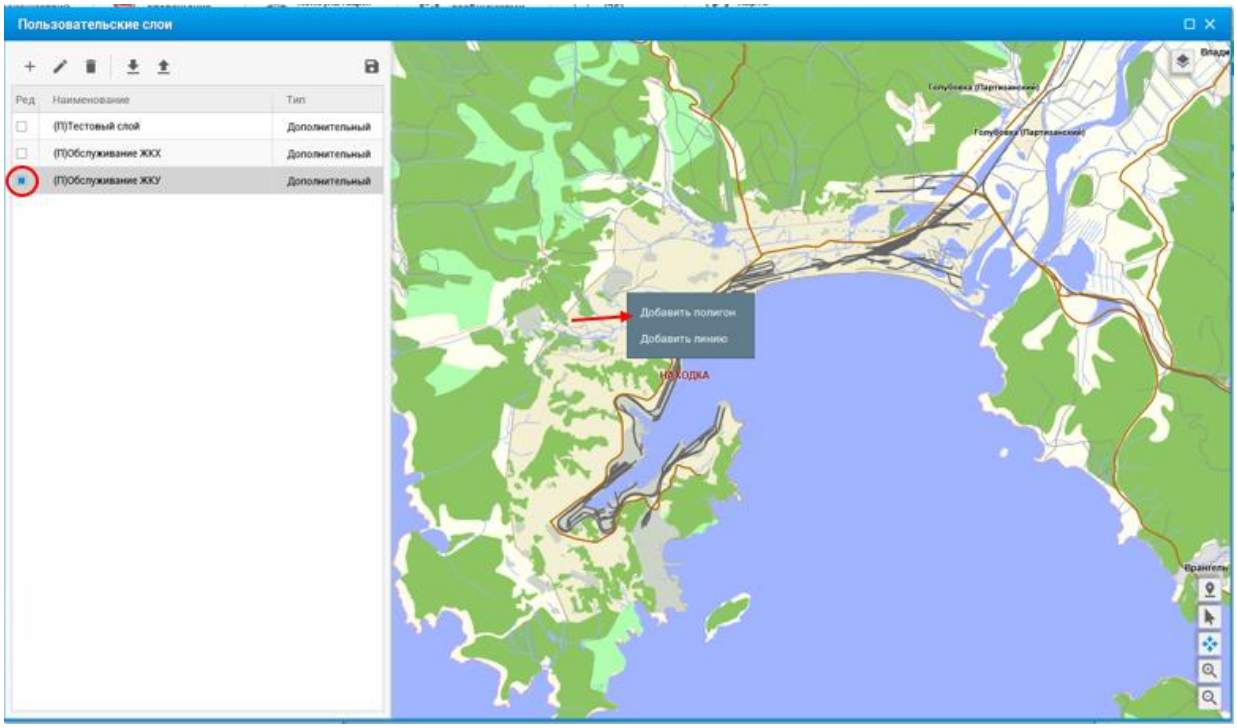
Масштаб отображения подписей - это масштаб, начиная с которого будут отображаться подписи объектов слоя. Если стоит 0.0, то подписи будут отображаться вне зависимости от масштаба. Кнопкой «Применить» выполняется добавление нового слоя (левое окно модуля).



Редактирование слоя.

Для редактирования содержимого слоя необходимо выбрать слой в списке и отметить его в колонке "Ред".

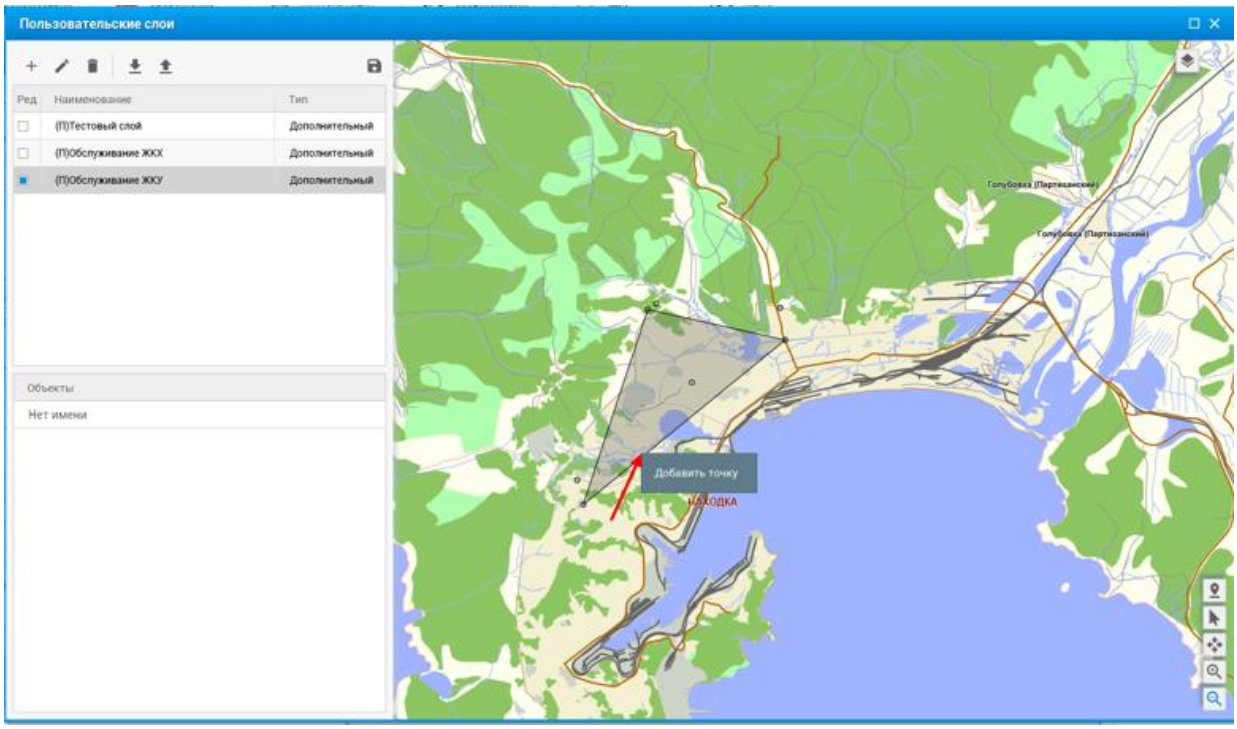
После этого для добавления нового объекта на карту достаточно кликнуть правой кнопкой мыши по карте и выбрать соответствующий пункт. На текущий момент доступно два типа объектов: полигон и линия.

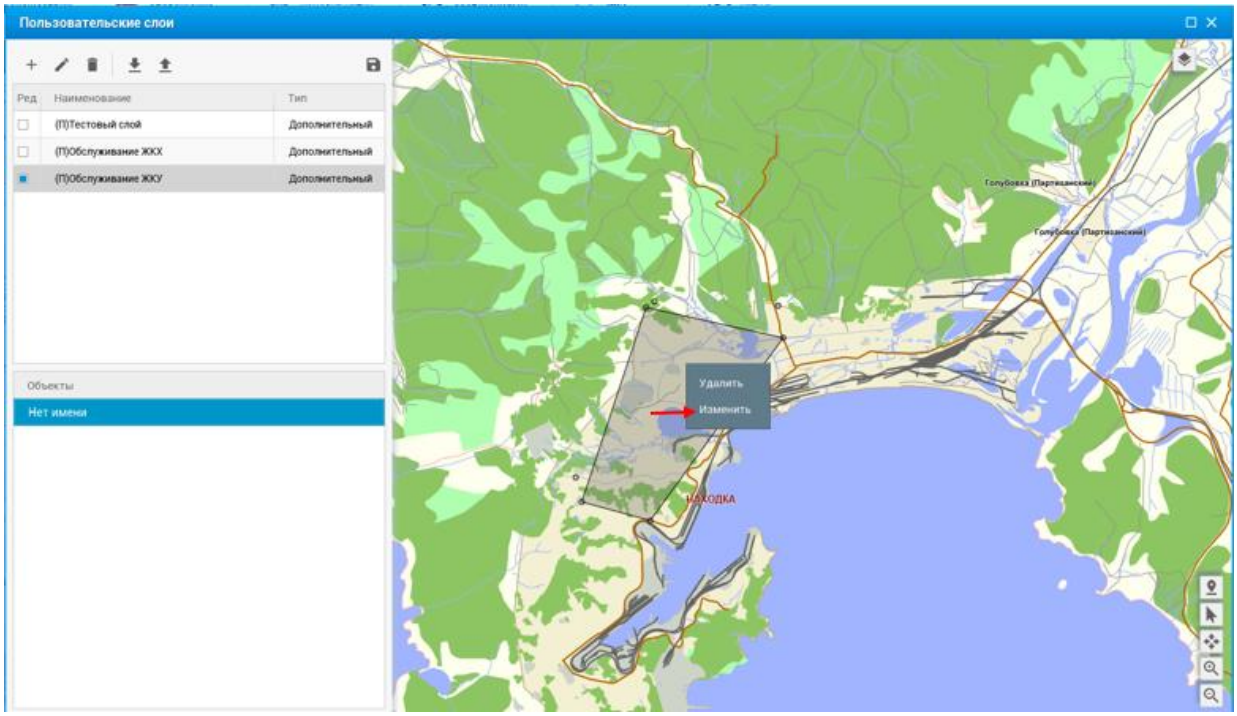


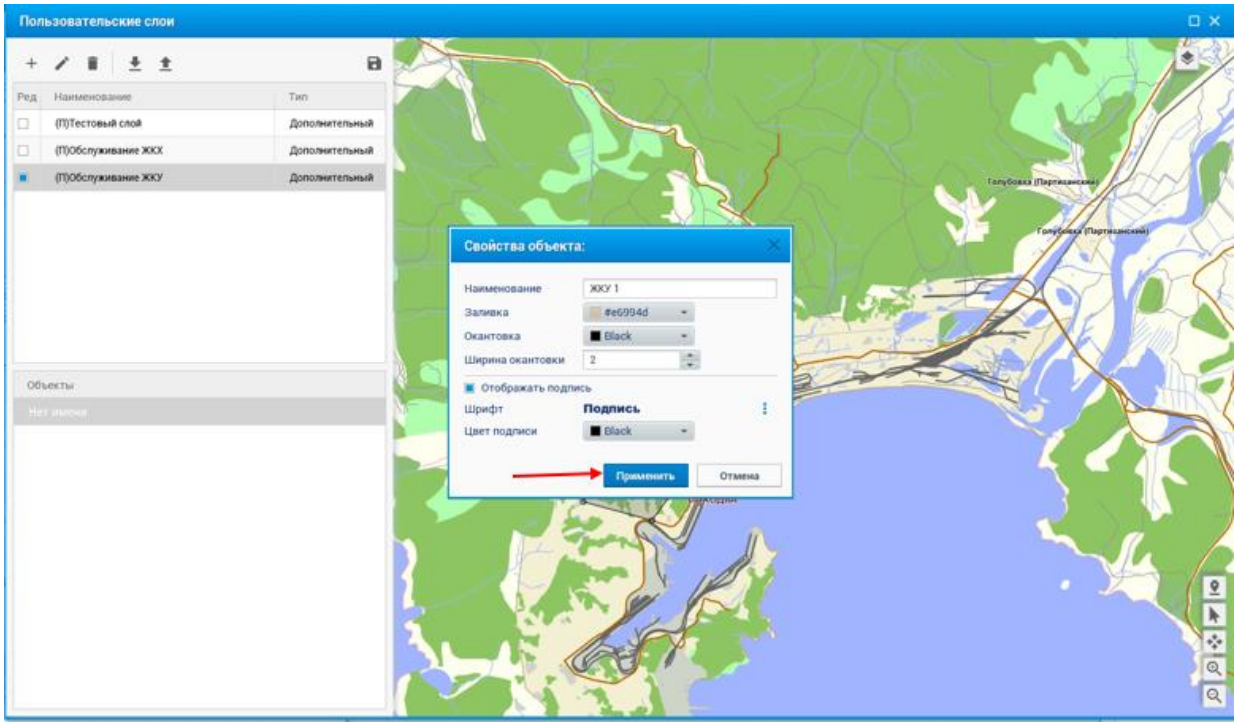
Для изменения самого объекта требуется выбрать его на карте (или в списке). После выбора объекта пользователю отобразятся узлы объекта для перемещения. Пользователь может:

- перемещать узел;
- удалять узел вызовом контекстного меню узла и выбором пункта "Удалить точку" (если их общее кол-во не меньше 4-х);
- добавлять новый узел - вызовом контекстного меню между узлами, куда требуется добавить новый узел;
- перемещать сам объект;
- удалять объект вызовом контекстного меню у самого объекта;
- изменять его параметры:
    - наименование - оно отображается в списке объектов слоя. Оно же будет отображаться в качестве подписи, если необходимо;
    - цвет заливки (для того чтобы объект был полупрозрачным, при выборе цвета необходимо перейти в раздел дополнительных цветов и выставить соответствующий уровень прозрачности);
    - цвет окантовки;
    - толщину окантовки;
    - отображать подпись или нет;
    - цвет и тип шрифта подписи.

Примечание: все вышеперечисленные действия доступны, только если объект выбран для редактирования.



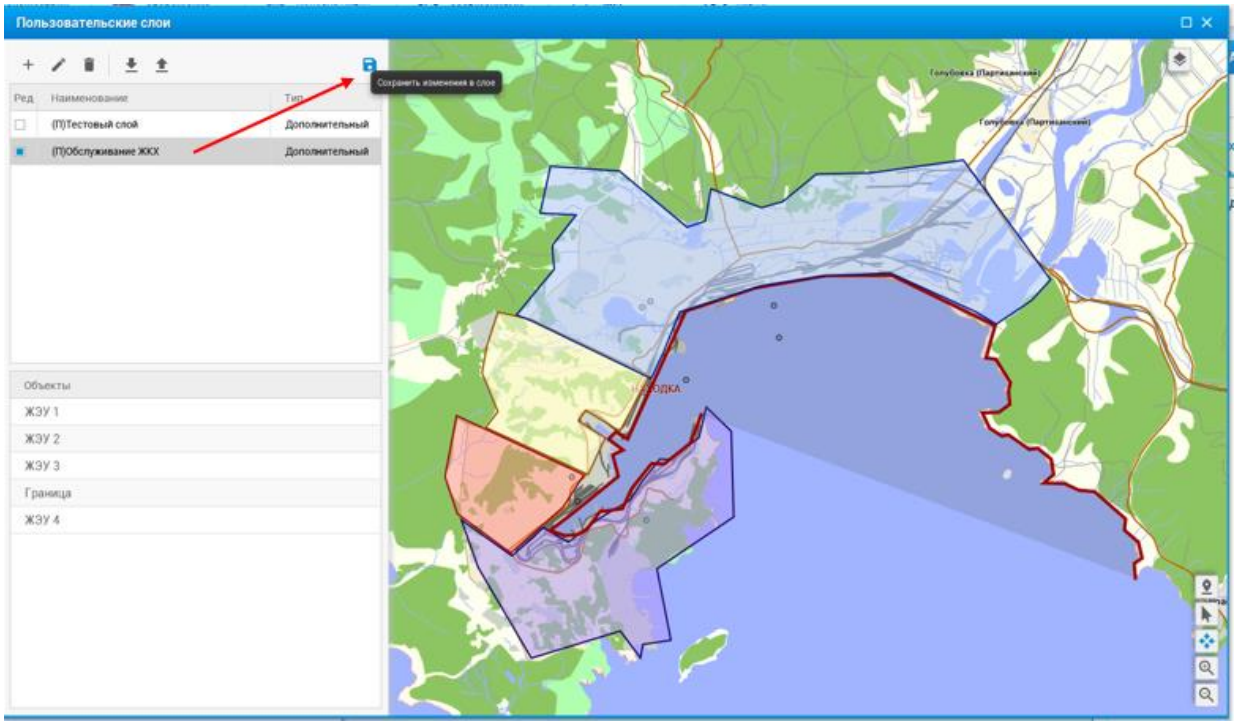




! Важно – изменения не внесутся в карту пока слой не будет сохранен. Для этого слой необходимо выбрать в списке и нажать соответствующую кнопку сохранения .

Примечание: для того чтобы вызвать меню добавления нового объекта (полигона, линии), требуется чтобы был выбран слой для редактирования, и не было выбрано объекта для редактирования. У редактируемого объекта отображаются узлы. Достаточно повторно кликнуть по объекту (левой кнопкой мыши), чтобы объект перестал быть редактируемым.

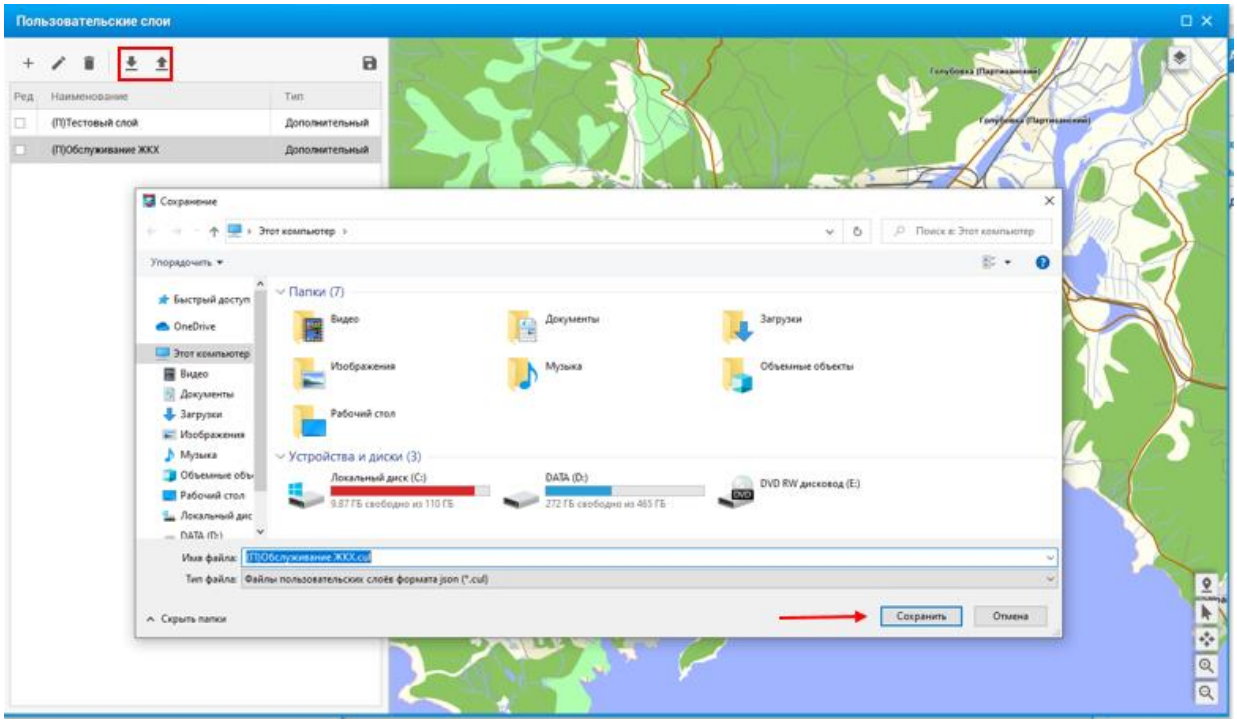
Подписи у объектов слоя не отображаются на карте в окне сомой настройки, а отображаются уже в рабочих окнах в АРМ ДО.



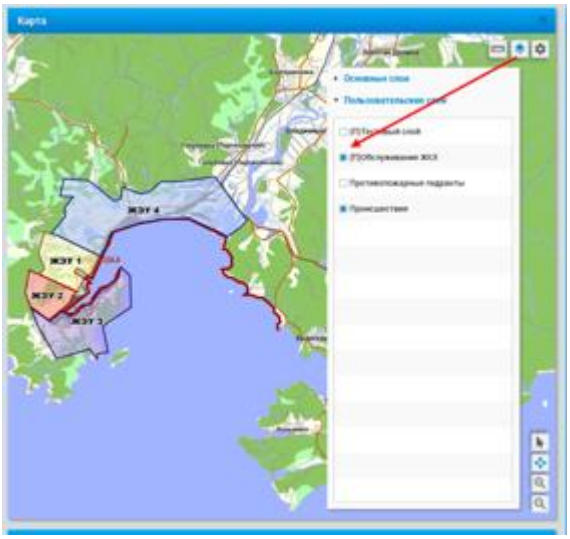
Импорт слоёв.

В данном модуле есть возможность импорта слоёв из формата GeoJSON, которые можно получить из карт OSM. На данный момент существуют ограничения по импорту данного формата файлов, а именно распознаются только полигональные объекты.

Также, есть возможность импорта нашего формата слоёв, которые можно получить методом экспорта.

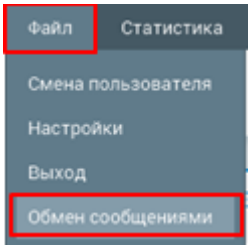


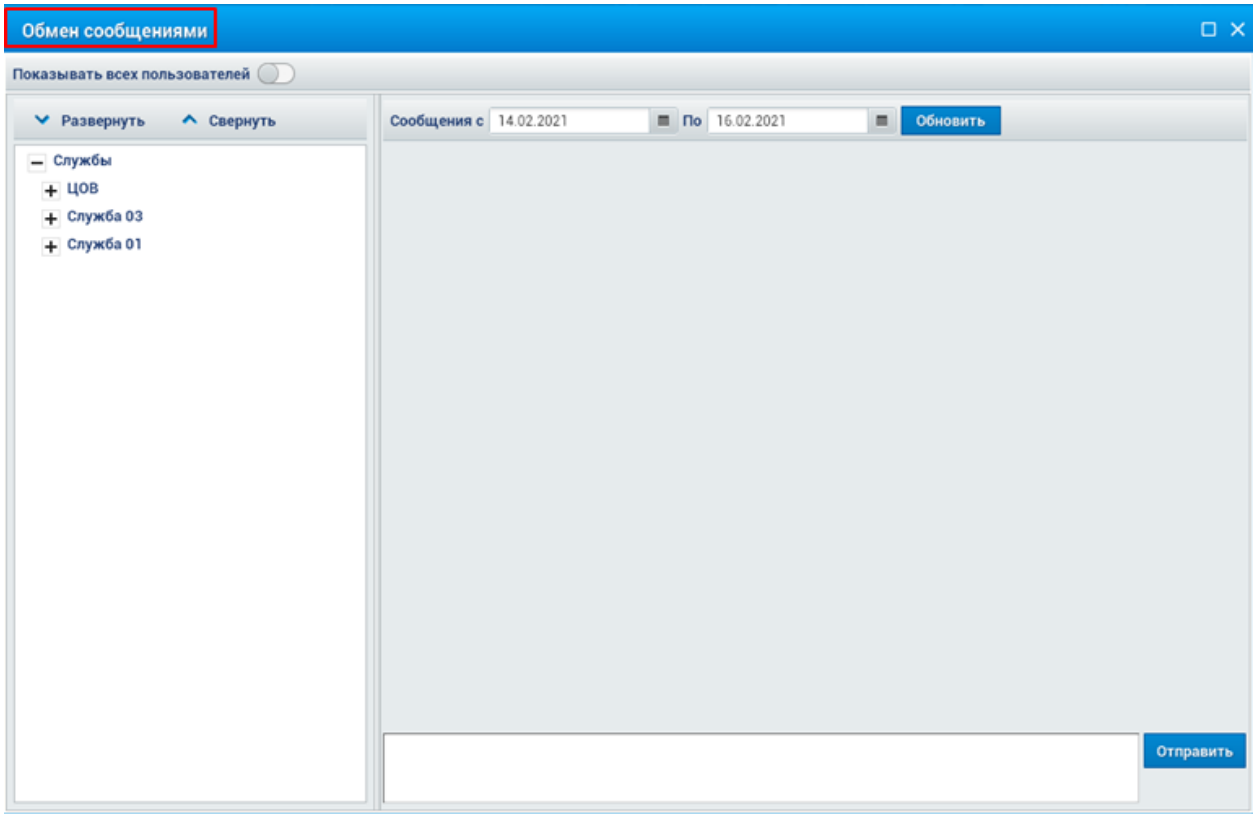
Пользовательские слои, созданные в данном модуле с типом «Дополнительный» в АРМ ДО включаются для отображения в окне карты через окно управление слоями.



4.33. Обмен сообщениями.

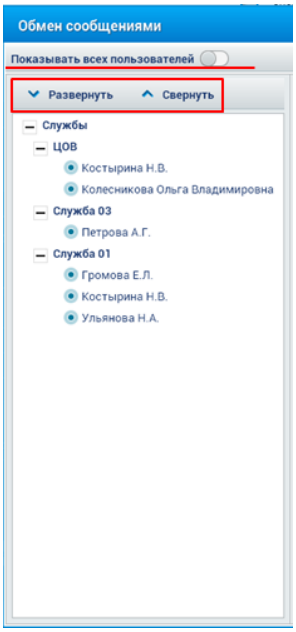
Между активными пользователями на службах можно осуществлять обмен информационными сообщениями. Для этого необходимо в основном меню программы открыть «Файл» окно «Обмен сообщениями».





Список пользователей можно отображать в **2-х вариантах:**

1. Отобразить пользователей, которые в данный момент активны, то есть находятся на связи (индикация учетной записи пользователя серого цвета).



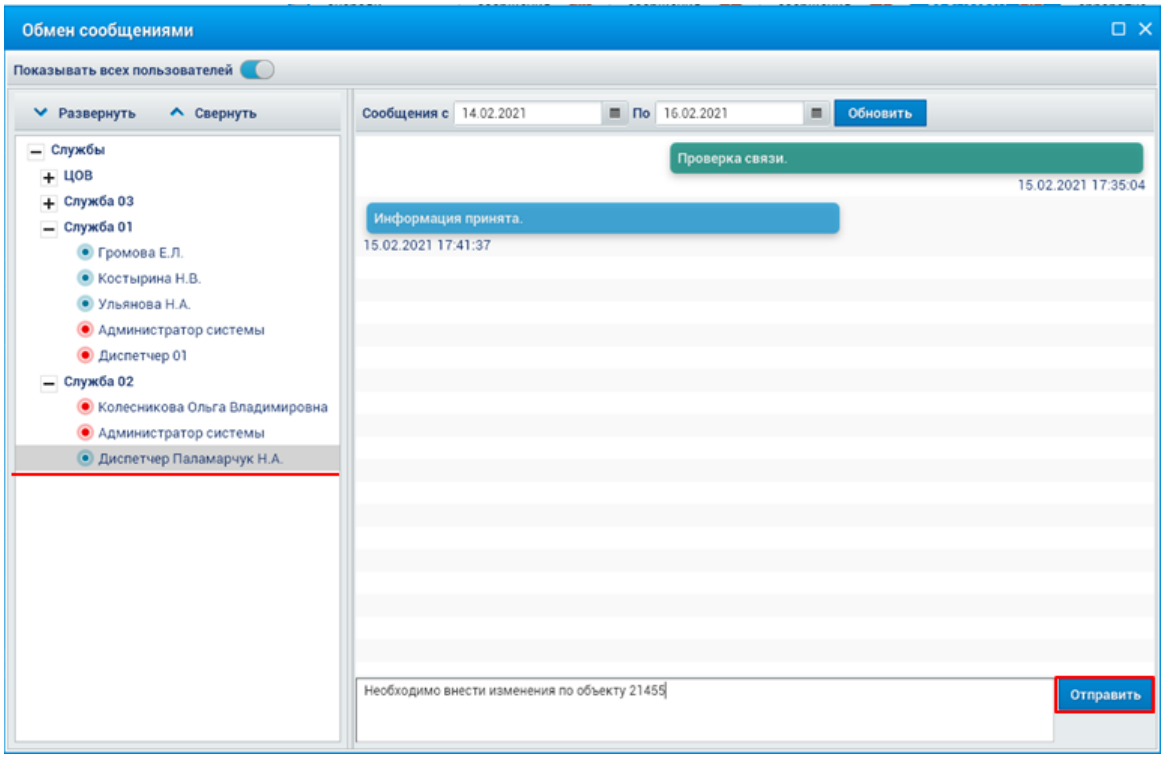
2. Отобразить весь список пользователей, зарегистрированных в системе (+индикация учетной записи диспетчера красного цвета). Использовать настройку «Показать всех пользователей».



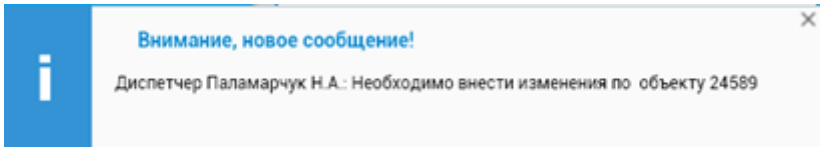
С помощью данных кнопок 

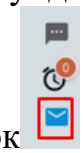
можно развернуть/ свернуть список контактов.

Для того чтобы отправить сообщение, нужно выделить в списке учетную запись диспетчера, при этом открывается окно обмена сообщениями с выбранным диспетчером. Текст сообщения пишется в нижнем поле и кнопкой «Отправить» выполняется отправка.



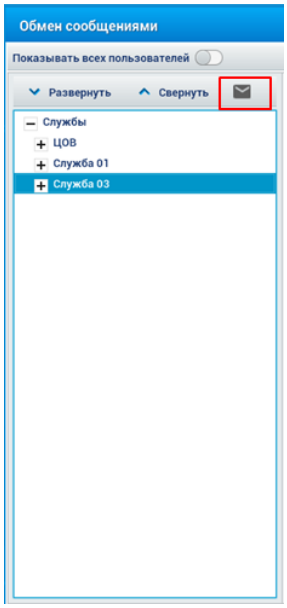
Если сообщение отправлено диспетчеру, состояние у которого «активное» (индикатор напротив фамилии был серым) то при поступлении нового входящего сообщения у диспетчера в нижнем правом углу программы всплывает уведомление.



Через 3 секунды оно автоматически уходит, но остается в программе мигающий значок  обозначающий о наличии непрочитанного сообщения.

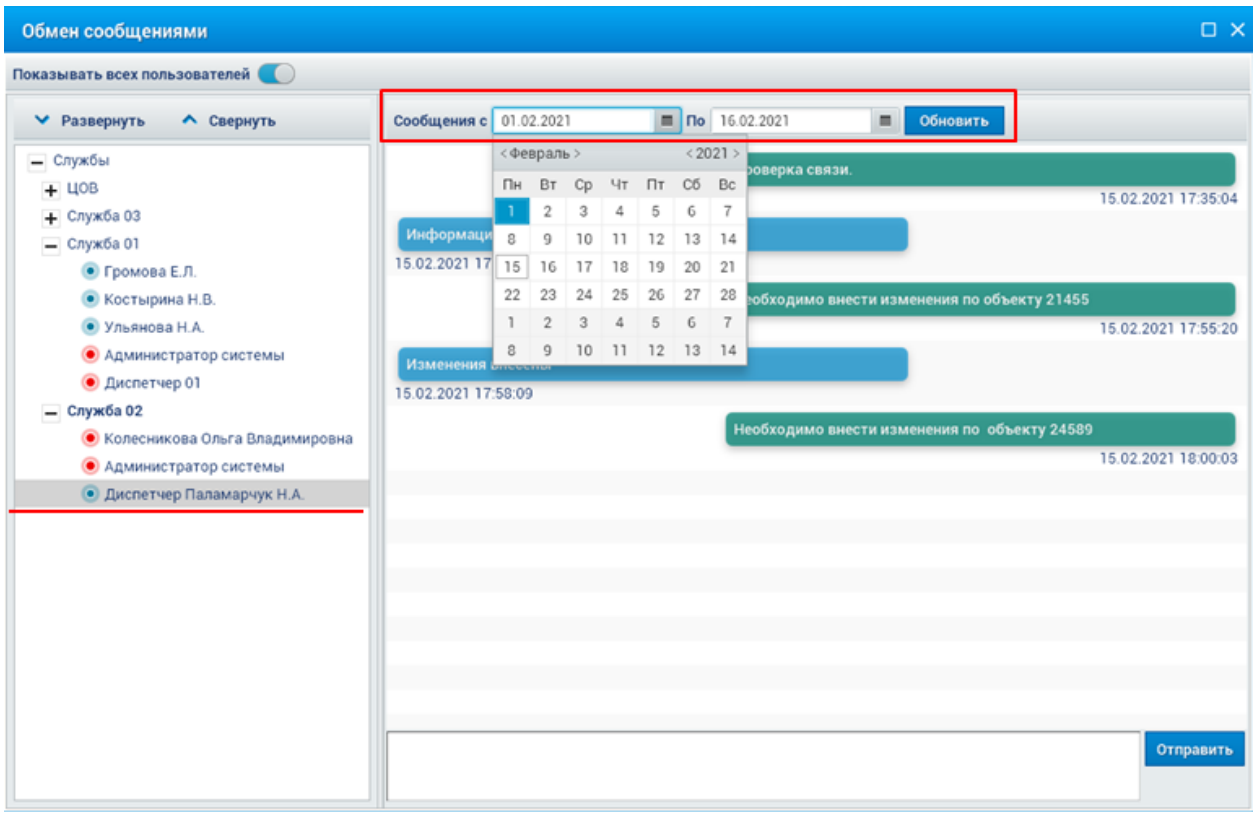
Если сообщение было отправлено диспетчеру (индикатор напротив фамилии был красным) то есть состояние «не активное». Тогда сообщение он получит только при смене своего состояния «на активное», и в программе отобразится наличие нового (непрочитанного) сообщения  без всплывающего уведомления.

Для открытия окна сообщений достаточно дважды щелкнуть по мигающему значку  и в открывшемся окне «Обмен сообщениями» нажать на  открыть «непрочитанное».



Для просмотра истории сообщений необходимо выбрать учетную запись диспетчера, задать интервал запроса 

и кнопкой «Обновить» выполнить запрос.

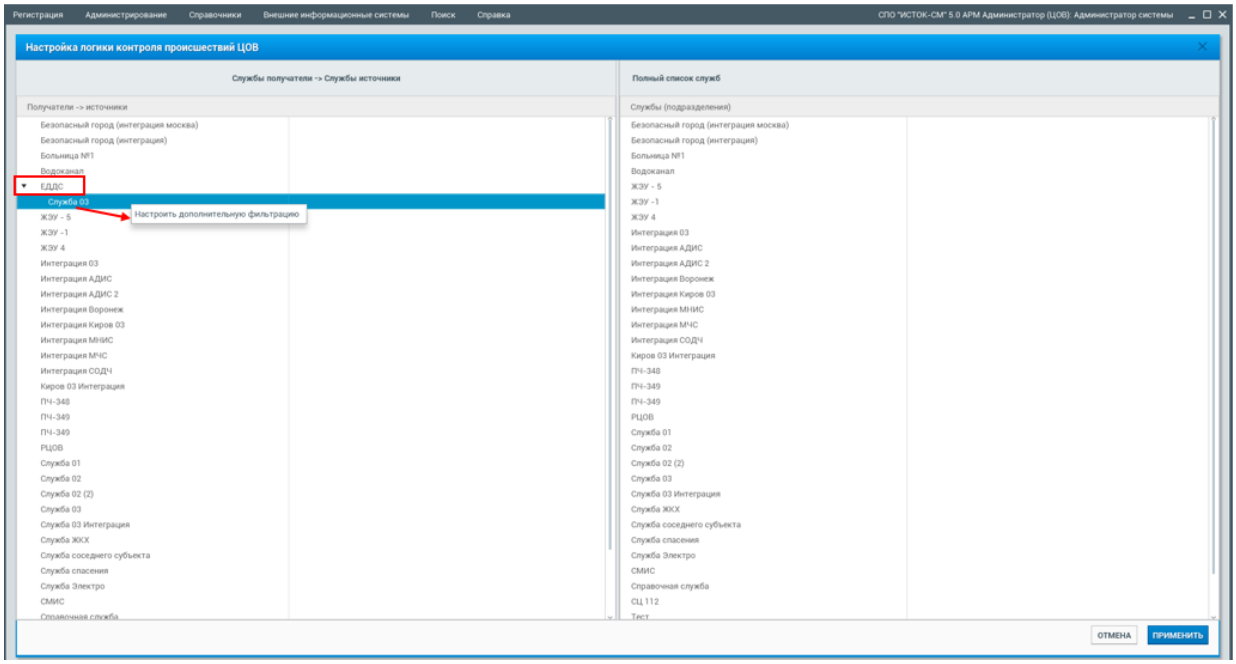


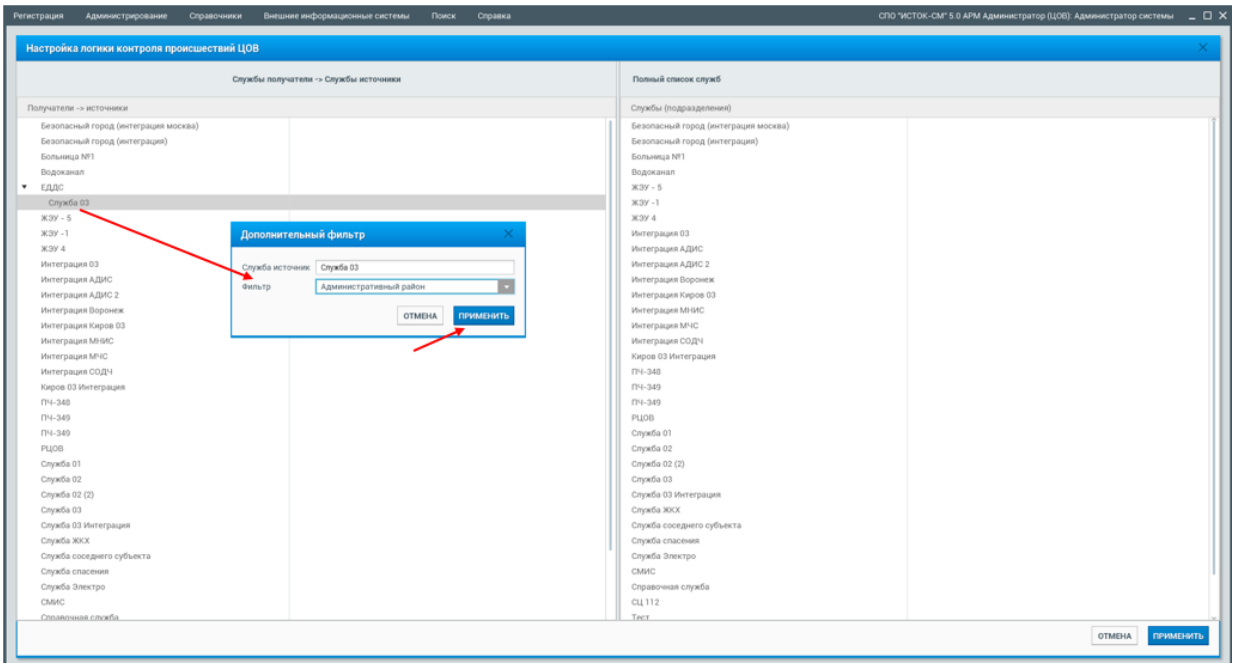
4.34. Настройка дополнительной фильтрации в логике ЦОВ.

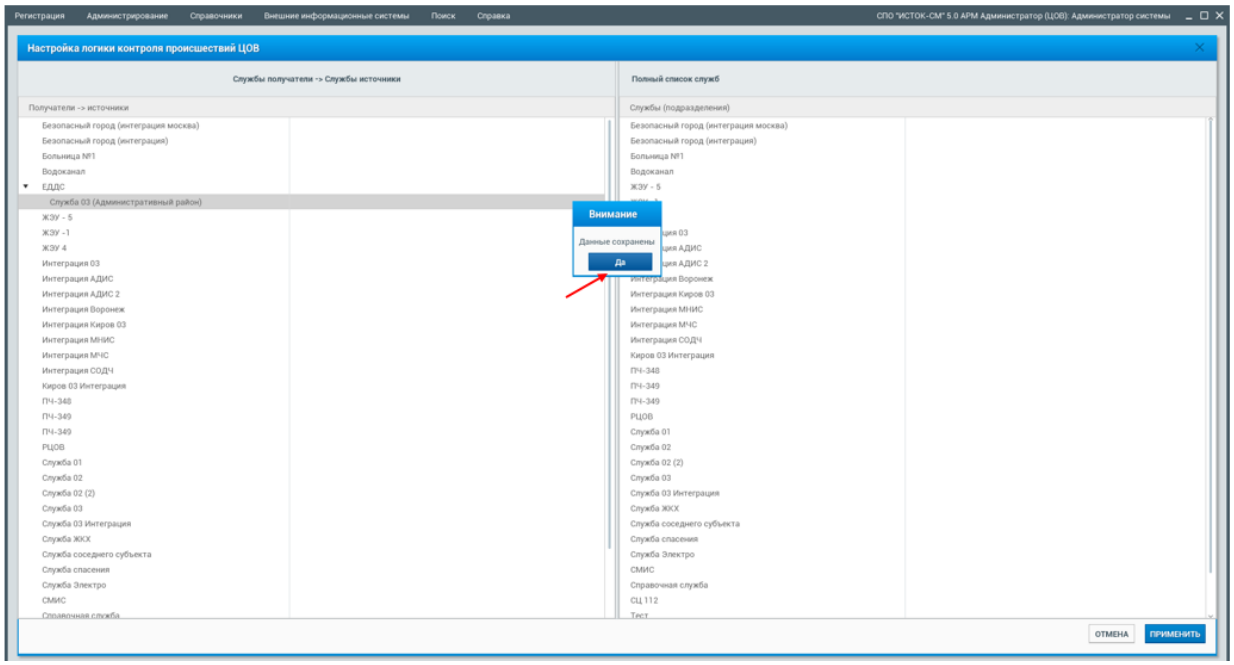
Настройка логики контроля происшествий ЦОВ позволяет настроить для каждой службы/источника условие (дополнительный фильтр), по которому вызов будет передаваться на контроль в ту или иную службу.

В окне настройки для службы «Источника» выставляется дополнительный фильтр, согласно которому происшествие будет автоматически передаваться службе «Получателю». По умолчанию фильтр отсутствует.

Чтобы выбрать дополнительный фильтр для службы «Источника» необходимо, через контекстное меню (правая кнопка мыши) открыть настройку дополнительной фильтрации, выбрать необходимый фильтр, кнопкой «Применить» выполнить сохранение.







<u>Виды фильтрации</u>:

Административный район (привязанный к службе получателю) - вызов будет автоматически передаваться, только если административный район адреса происшествия совпадает с районом службы/получателя;

Город (привязанный к службе получателю) - вызов будет автоматически передаваться, только если город адреса происшествия совпадает с городом службы/получателя;

Район выезда (привязанный к службе получателю) - вызов будет автоматически передаваться только в случае, если адрес происшествия совпадает с районом обслуживания службы/получателя;

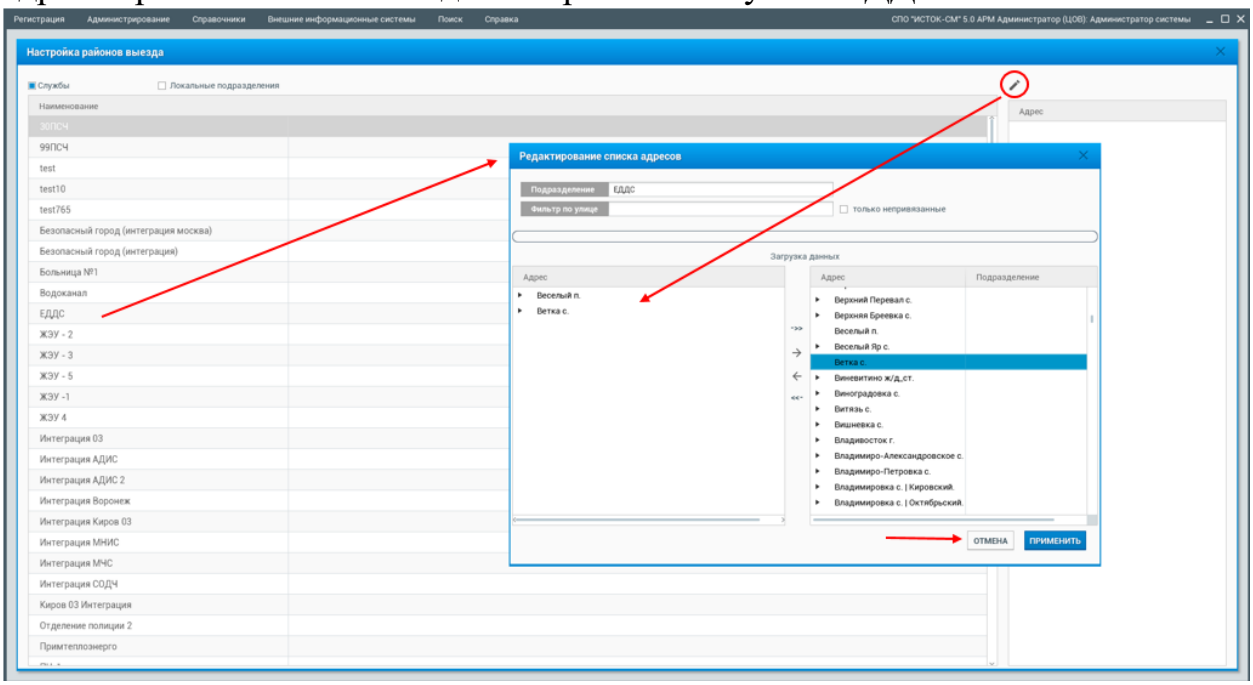
Фильтр отсутствует – вызов будет автоматически передаваться на контролирующую службу в любом случае (без использования фильтрации).

Примеры возможных условий/фильтров:

- ***Фильтр по району выезда;***

Например

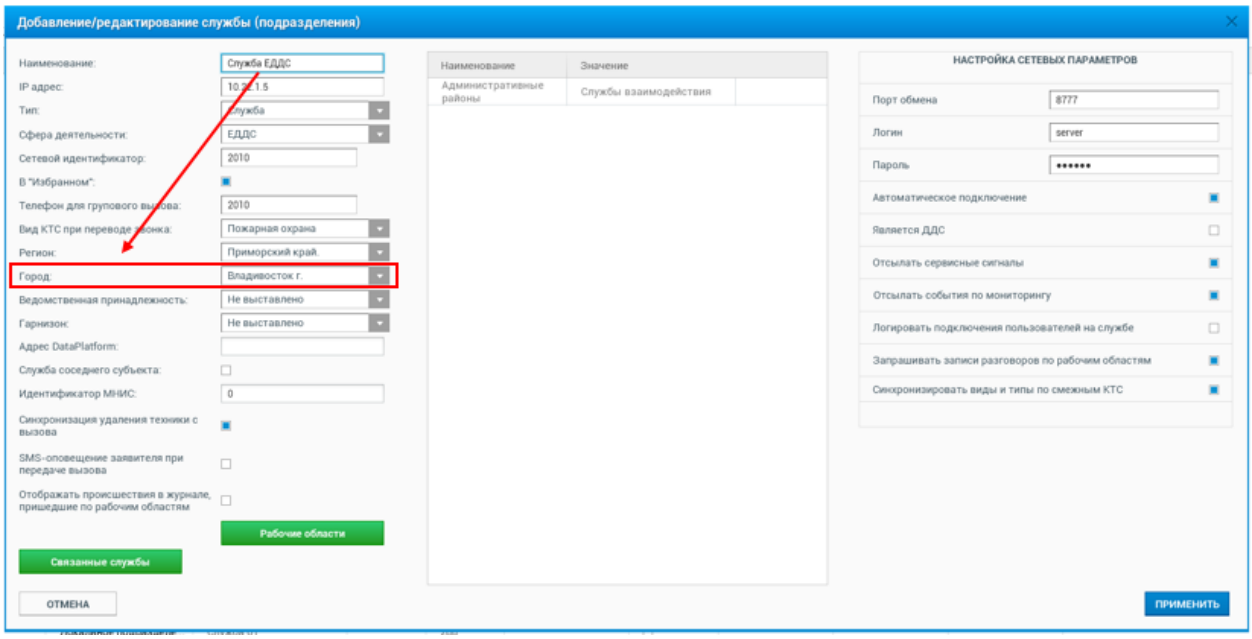
На службе ЦОВ настроен перевод/передача карточки вызова на службу 03, с автоматической передачей КТС на службу ЕДДС. Если использовать фильтр «Район выезда», то на службе ЦОВ должен быть настроен район выезда для службы ЕДДС (АРМ Администратора пункт меню «Администрирование – Районы выездов). В этом случае, при передаче карточки вызова на службу 03, вызов будет автоматически передаваться на службу ЕДДС, если район выезда адреса происшествия совпадает со районом службы ЕДДС.



- ***Фильтр по населённому пункту/городу;***

Например

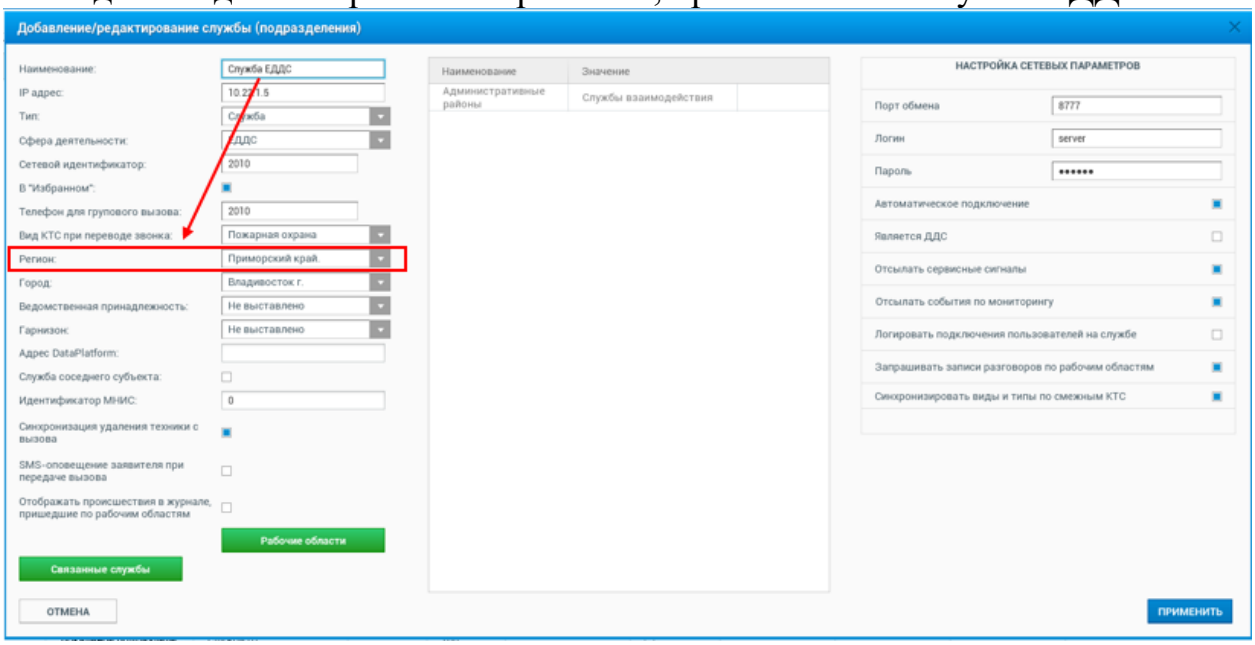
На службе ЦОВ настроен перевод/передача карточки вызова на службу 03, с автоматической передачей КТС на службу ЕДДС. Если использовать фильтр «Город», то на службе ЦОВ у службы ЕДДС, должен быть прописан населенный пункт/город (АРМ Администратора пункт меню «Регистрация – Службы (подразделения)). В этом случае, при передаче карточки вызова на службу 03, вызов будет автоматически передаваться на службу ЕДДС, только если город адреса происшествия совпадает с городом, привязанным к службе ЕДДС.



- ***Фильтр по административному району;***

Например

На службе ЦОВ настроен перевод/передача карточки вызова на службу 03, с автоматической передачей КТС на службу ЕДДС. Если использовать фильтр «Административный район», то на службе ЦОВ у службы ЕДДС, должен быть прописан административный район/регион (АРМ Администратора пункт меню «Регистрация – Службы (подразделения)). В этом случае, при передаче карточки вызова на службу 03, вызов будет автоматически передаваться на службу ЕДДС, только если административный район адреса происшествия совпадает с административным районом, привязанным к службе ЕДДС.

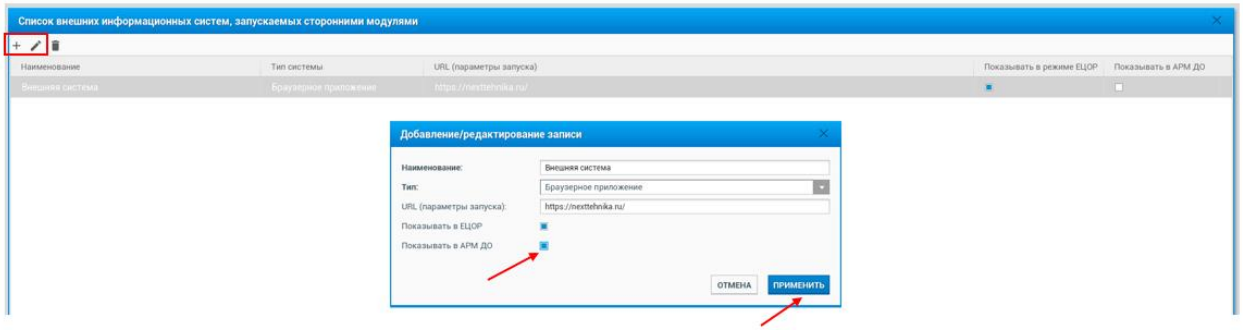


- ***Не использовать фильтр;***

В этом случае, карточка вызова будет передаваться на контролирующую службу в любом случае.

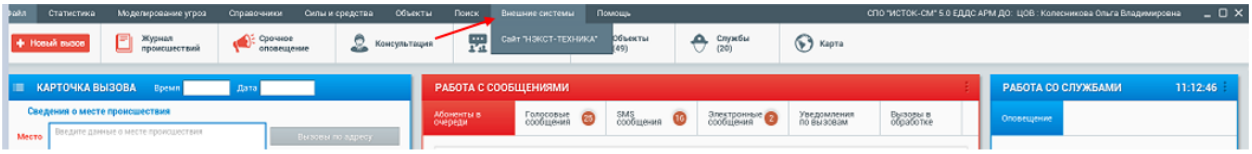
4.35. Запуск внешних систем с рабочего стола АРМ ДО.

Для доступа к запуску внешних информационных систем на рабочем столе АРМ ДО необходимо в АРМ Администратора пункт меню «Внешние информационные системы – Список внешних информационных систем, запускаемых сторонними модулями» включить настройку отображения системы в АРМ ДО. Для этого, в окне редактирования данных по системе необходимо сделать отметку «Отображать в АРМ ДО».



После перезапуска АРМ ДО, в основном меню рабочего стола будет отображаться пункт меню «Внешние системы». Кликом мыши по системе осуществляется запуск внешней системы.

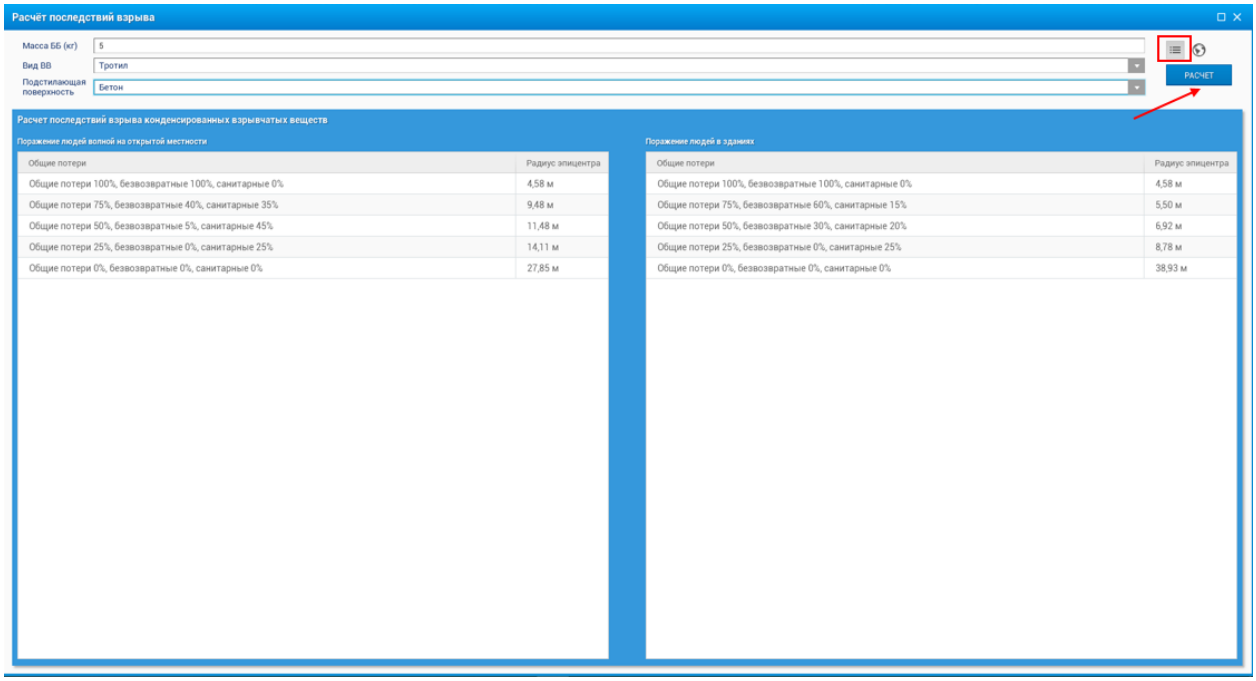
Если ни одна система не добавлена для отображения в АРМ ДО, то в этом случае пункт меню «Внешние системы» на рабочем столе АРМ ДО отображаться не будет.

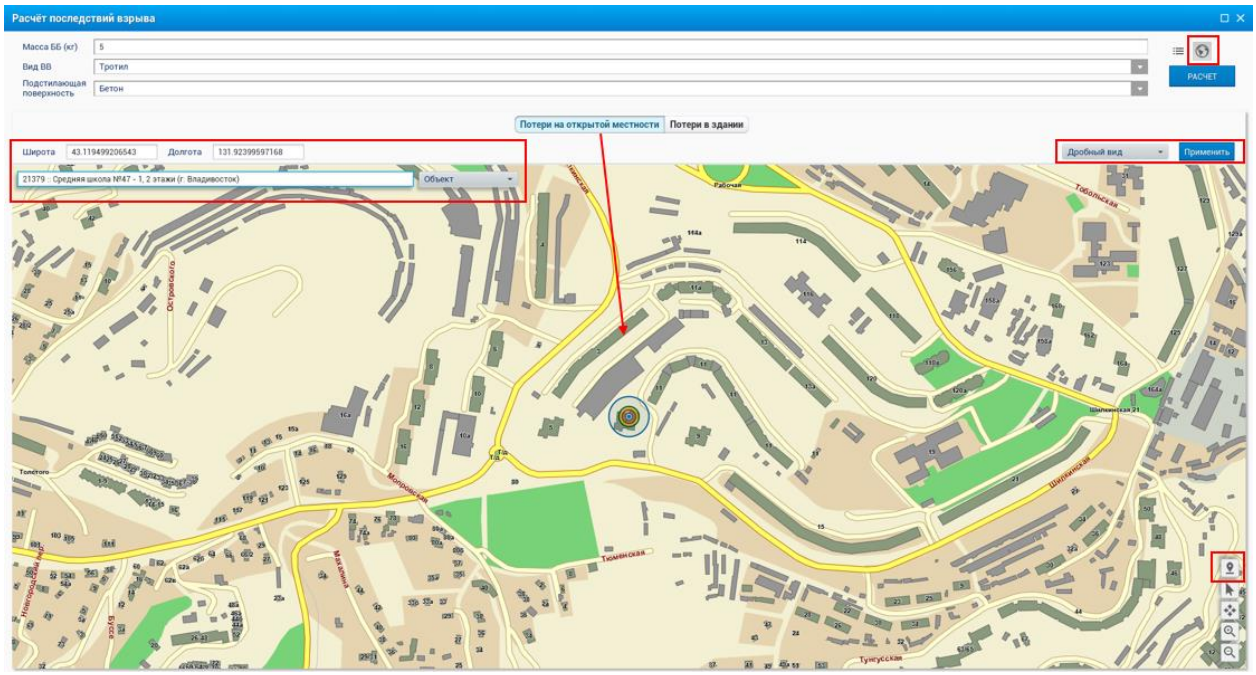


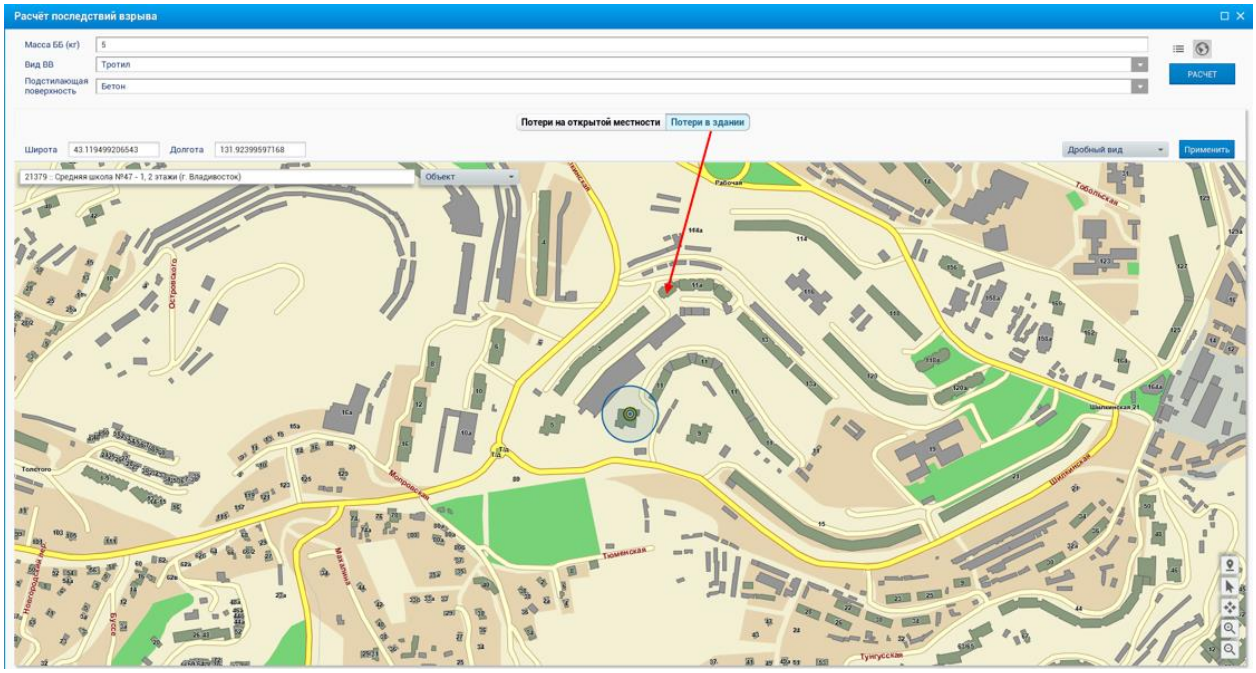
4.36. Пункт меню «Моделирование угроз».

Пункт меню содержит два расчетных модуля: «Расчет последствий взрыва» и «Расчет АХОВ».

Расчетный модуль «Расчет последствий взрыва» позволяет пользователю в ручном режиме внести данные в форму расчета о виде взрывоопасного вещества, его количестве, подстилающей поверхности, сделать расчет по предполагаемой зоне разрушения, определить радиус разрушенной зоны опасной для населения, смоделировать зону разрушения на карте.


Расчёт последствий взрыва
Масса ББ (кг)
5
Вид ВВ
Тротил
Подстилающая поверхность
Бетон
РАСЧЕТ
Расчёт последствий взрыва конденсированных взрывчатых веществ
Поражение людей волной на открытой местности
Общие потери
Радиус эпицентра
Общие потери 100%, безвозвратные 100%, санитарные 0%
4,58 м
Общие потери 75%, безвозвратные 40%, санитарные 35%
9,48 м
Общие потери 50%, безвозвратные 5%, санитарные 45%
11,48 м
Общие потери 25%, безвозвратные 0%, санитарные 25%
14,11 м
Общие потери 0%, безвозвратные 0%, санитарные 0%
27,85 м
Поражение людей в зданиях
Общие потери
Радиус эпицентра
Общие потери 100%, безвозвратные 100%, санитарные 0%
4,58 м
Общие потери 75%, безвозвратные 60%, санитарные 15%
5,50 м
Общие потери 50%, безвозвратные 30%, санитарные 20%
6,92 м
Общие потери 25%, безвозвратные 0%, санитарные 25%
8,78 м
Общие потери 0%, безвозвратные 0%, санитарные 0%
38,93 м

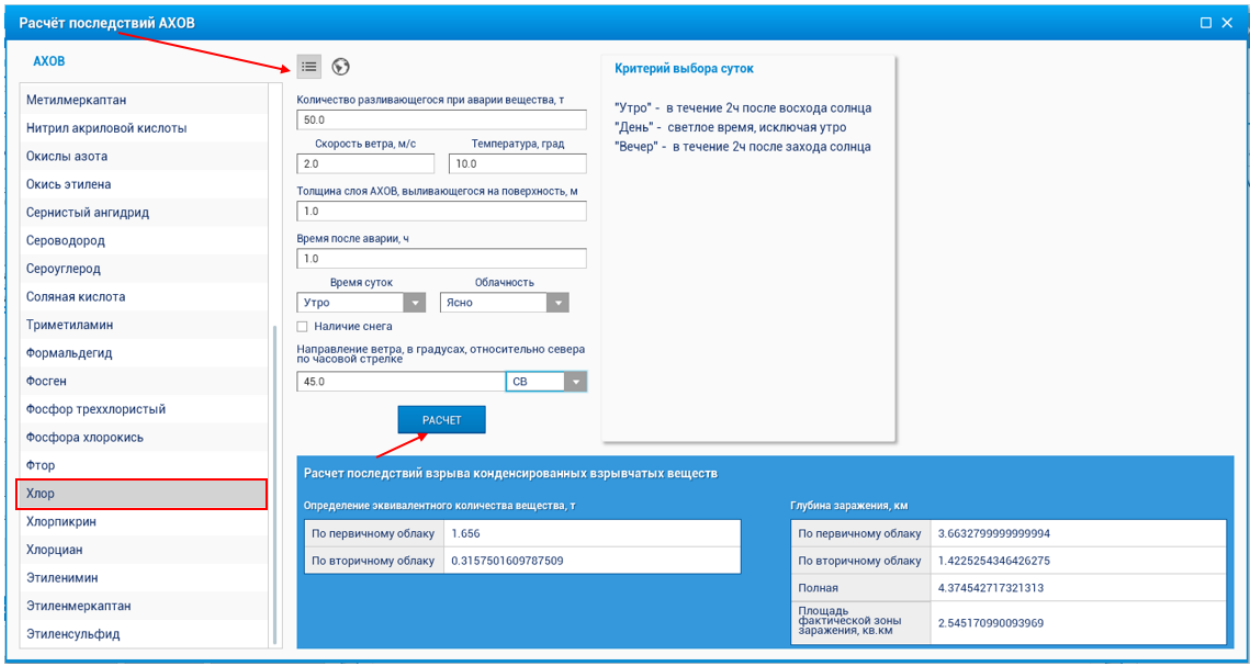

Расчёт последствий взрыва
Масса ББ (кг)
5
Вид ВВ
Тротил
Подстилающая поверхность
Бетон
РАСЧЕТ
Потери на открытой местности
Потери в здании
Широта
43.119499206543
Долгота
131.92399597168
21379 : Средняя школа №47 - 1, 2 этажи (г. Владивосток)
Объект
Дробный вид
Применить



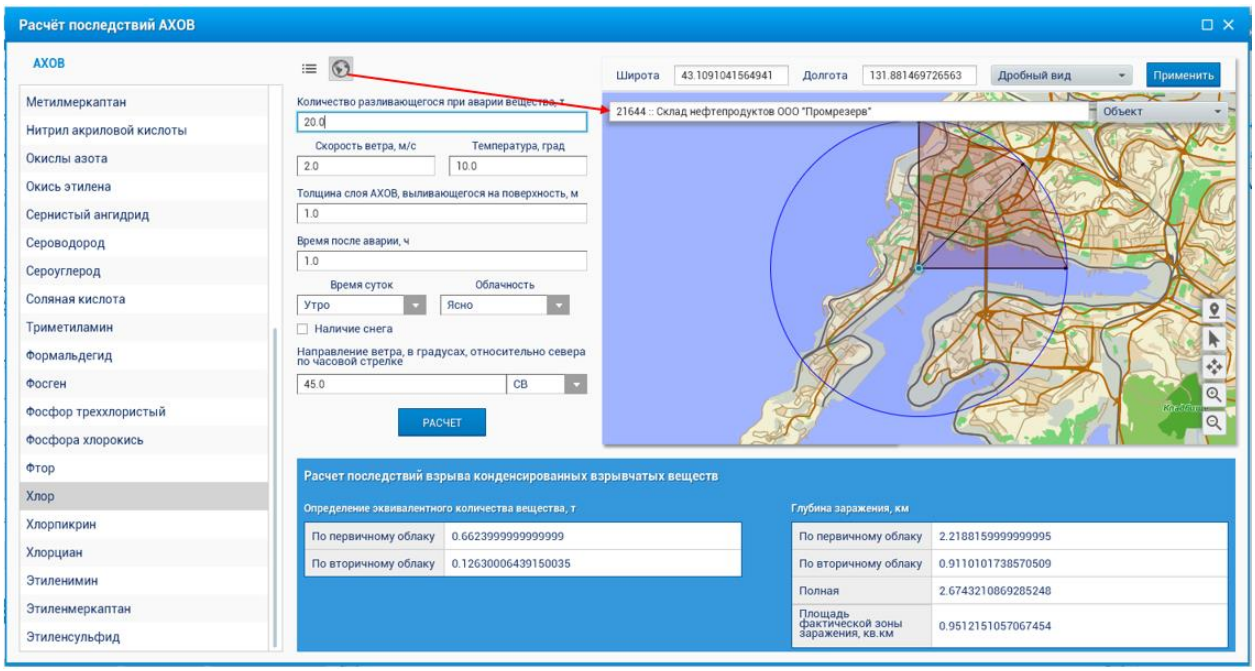
Место на карте, для которого необходимо применить данный расчет можно отметить в ручном режиме при помощи кнопки «Отметить на карте», а так же применить расчет к объекту контроля (выбрать параметр поиска объект контроля) или применить расчет к конкретному адресу (выбрать параметр поиска «Адрес»). При необходимости можно внести координаты местонахождения вручную, для этого использовать поля «Широта» и «Долгота». После ввода координат в поля кнопкой «Применить» выполнить расчет на карте.

Расчетный модуль «Расчет АХОВ» позволяет пользователю в ручном режиме внести данные в форму расчета о наименовании поражающего вещества, его количестве, природных условий, далее сделать автоматический расчет по предполагаемой зоне заражения, определить радиус зараженной зоны опасной для населения, смоделировать зону поражения на карте.

Для выполнения расчета необходимо выбрать поражающее вещество, внести исходные данные в поля формы, затем кнопкой «Расчет» выполнить расчетные действия.



Кнопкой «Отобразить на карте»  перейти в режим карты. Для выбора места на карте, к которому будет применен расчетный модуль, можно использовать выбор по адресу или по объекту мониторинга, а также возможен ввод координат местоположения вручную. Кнопка «Отметить на карте»  позволяет сделать отметку на карте в ручном режиме.

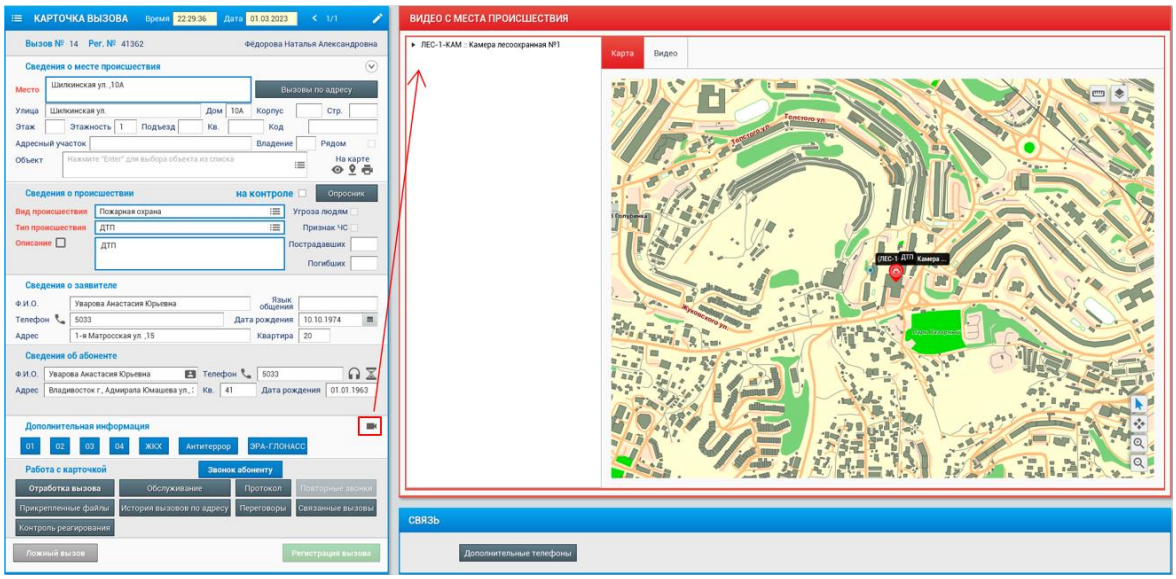


4.37. Взаимодействие с видео-сервисом. Автоматическая запись видео с места происшествия.

Функционал взаимодействия с видео-сервисом для привязки записей с ближайших видеокамер к карточке происшествия осуществляется при наличии на службе подключенного сервиса видео-перехвата.

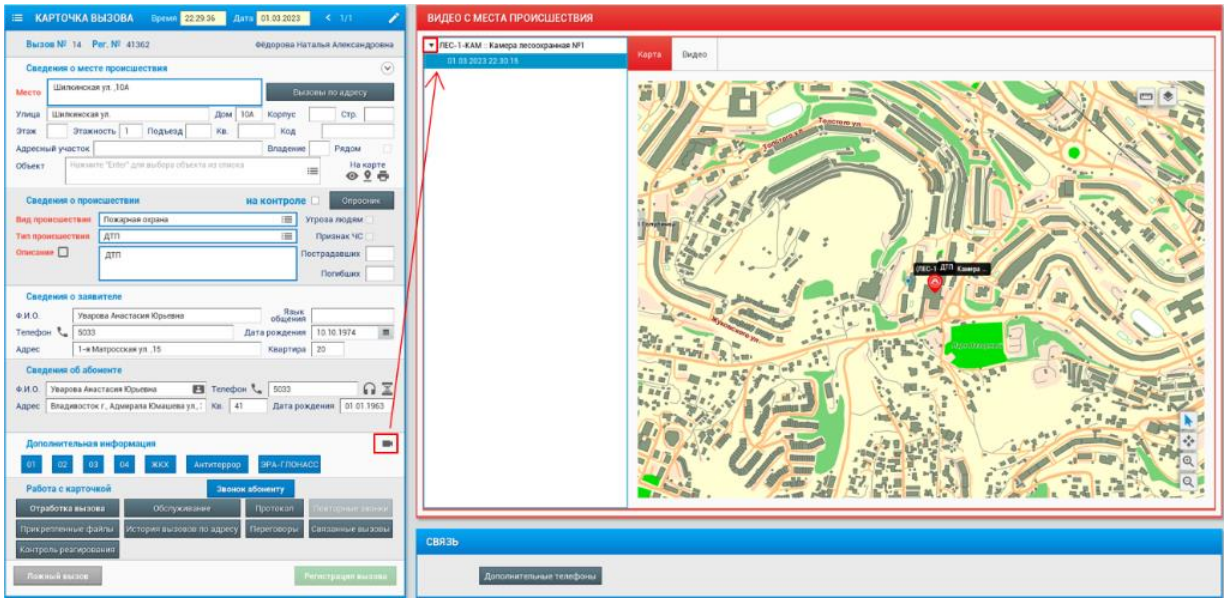
При регистрации карточки происшествия, у которого присутствуют координаты, сервер формирует список объектов с видеокамерами, которые находятся в зоне 100 метров от места происшествия.

В окне карточки вызова, в разделе «Дополнительная информация» появляется кнопка «Видео с места происшествия».



При нажатии на кнопку, открывается модуль с отображением объектов с ближайшими к месту происшествия видеокамерами, а также фиксируются записи с видеокамер:

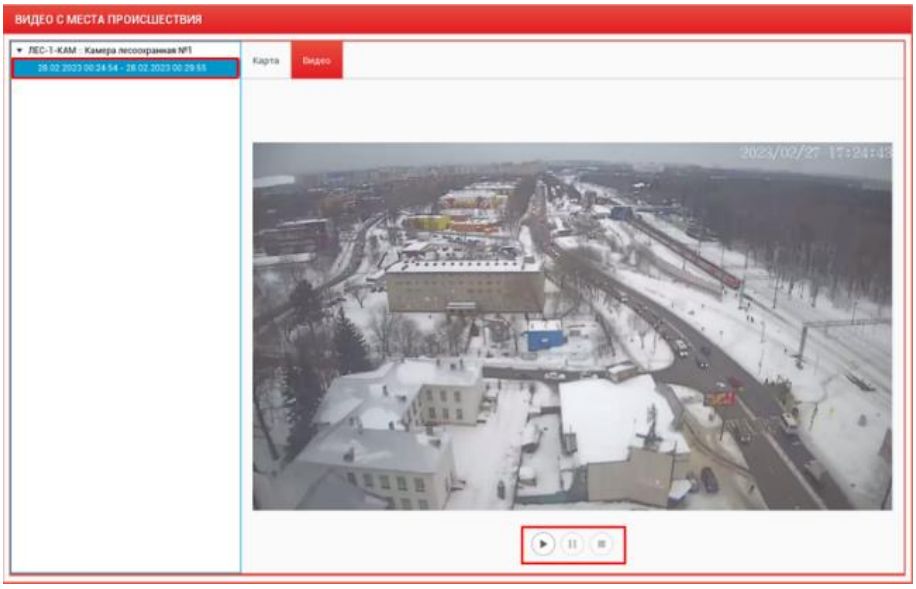
- если у записи с видеокамеры присутствует одна временная метка – значит запись ещё не закончена;



- если у записи с видеокамеры присутствует подпись «Ошибка» – значит произошла какая-то ошибка (возможно камера недоступна с сервера);

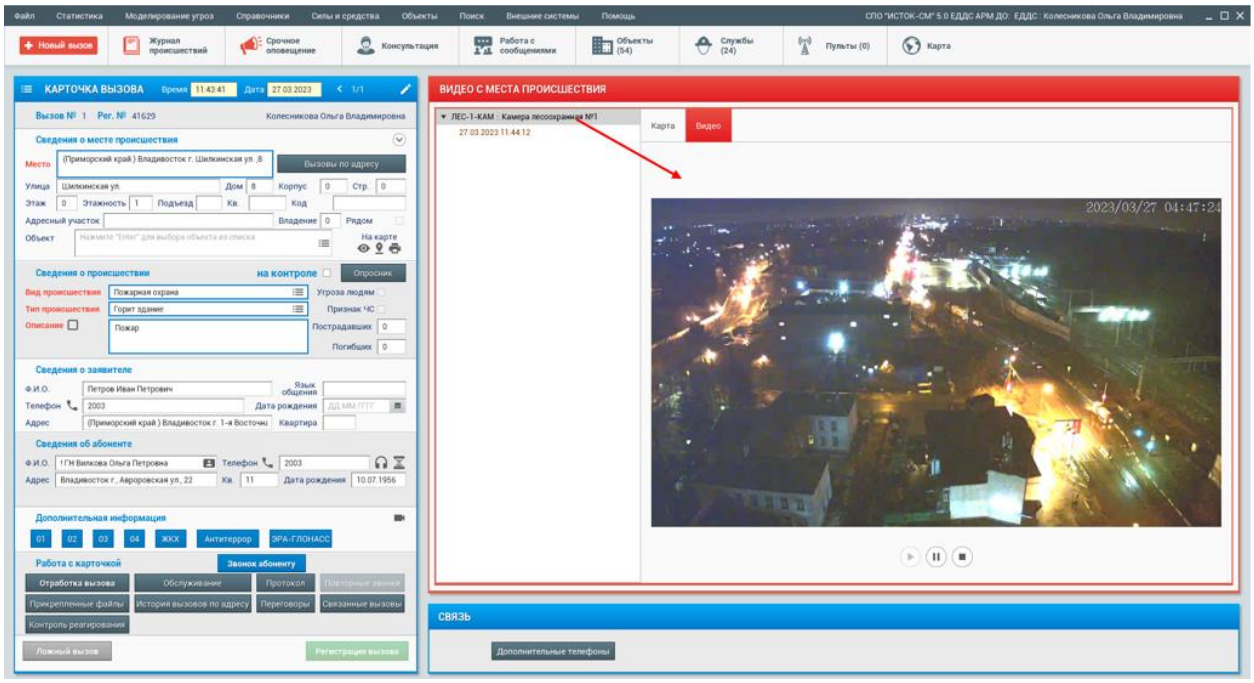


- если у записи с видеокамеры присутствует две временные метки (начало-окончание) – значит запись завершена и её можно воспроизвести.

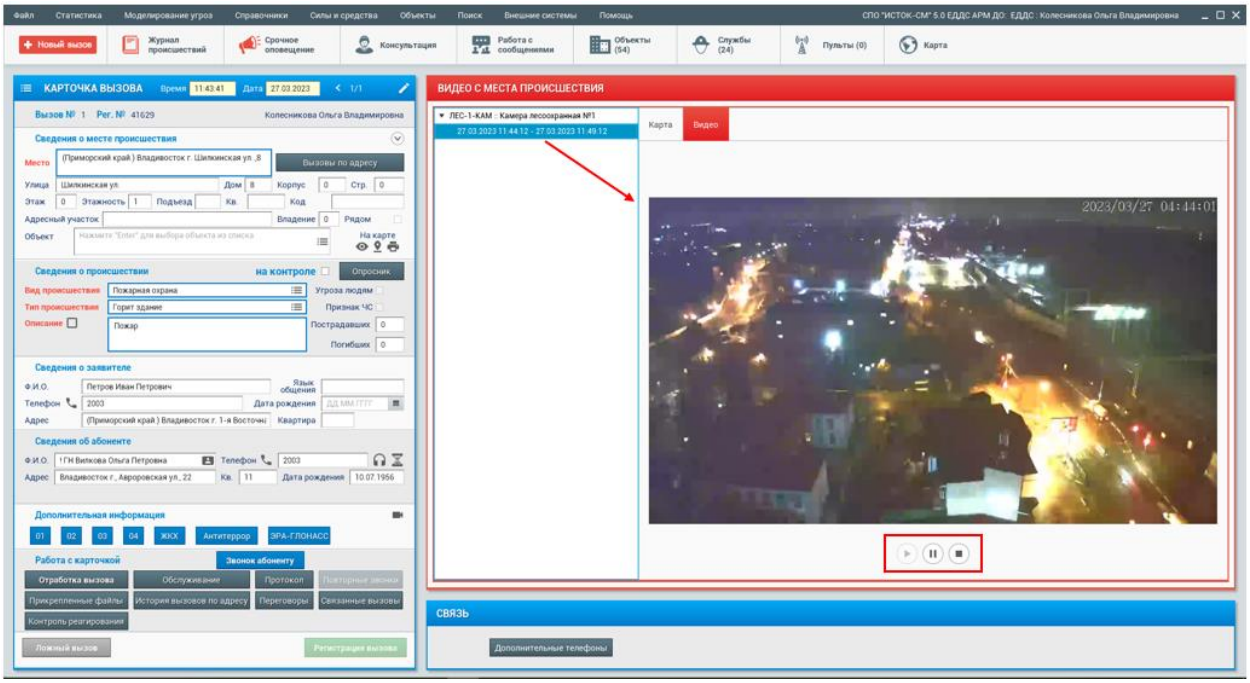


Запись с видео автоматически заканчивается если завершить карточку происшествия, либо запись завершиться по настроенному времени в видео-сервисе.

При выборе объекта из списка ближайших видеокамер по данному происшествию, во вкладке «Видео» есть возможность запустить трансляцию с камеры в режиме реального времени.

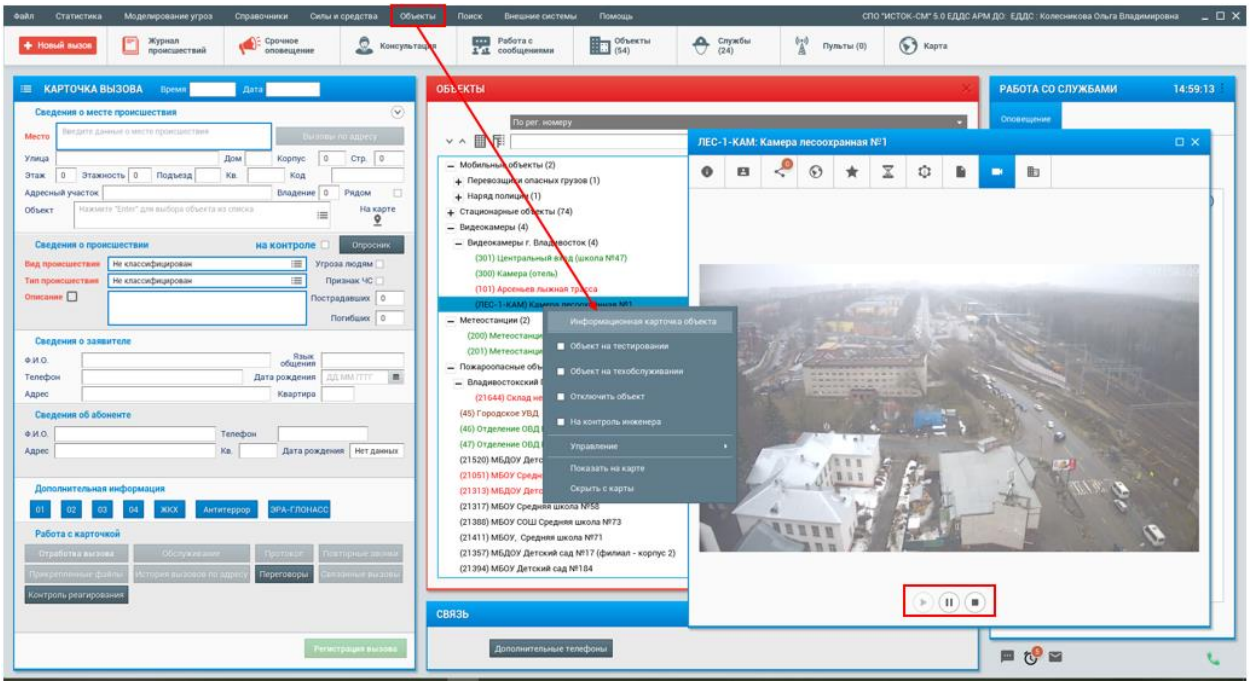


При выборе самой записи с камеры (если запись завершена), во вкладке «Видео» появляется возможность просмотра видео за указанный отрезок времени.



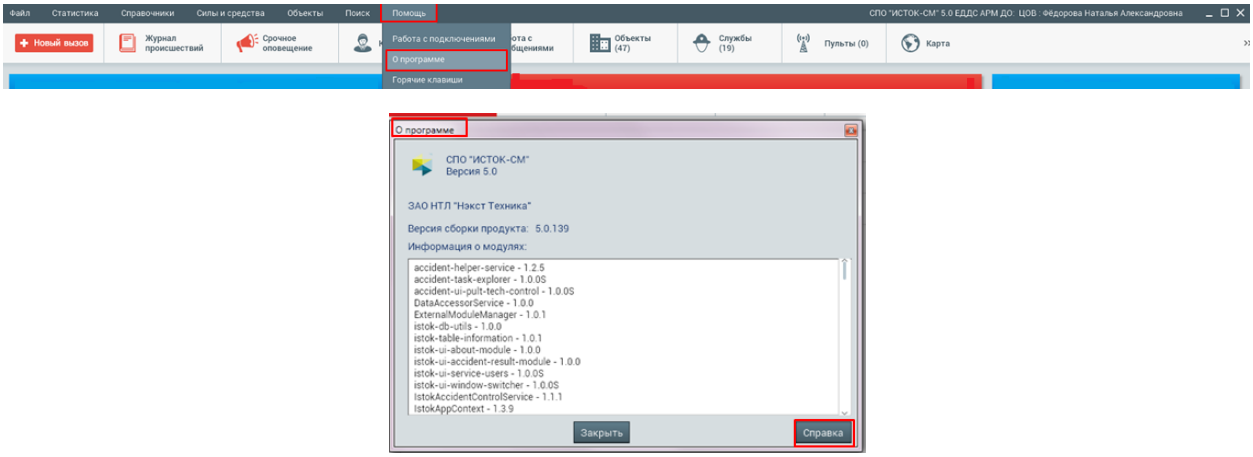
Вывести на экран видеопоток с видеокамеры в режиме реального времени можно также через общий список объектов контроля (пункт меню рабочего

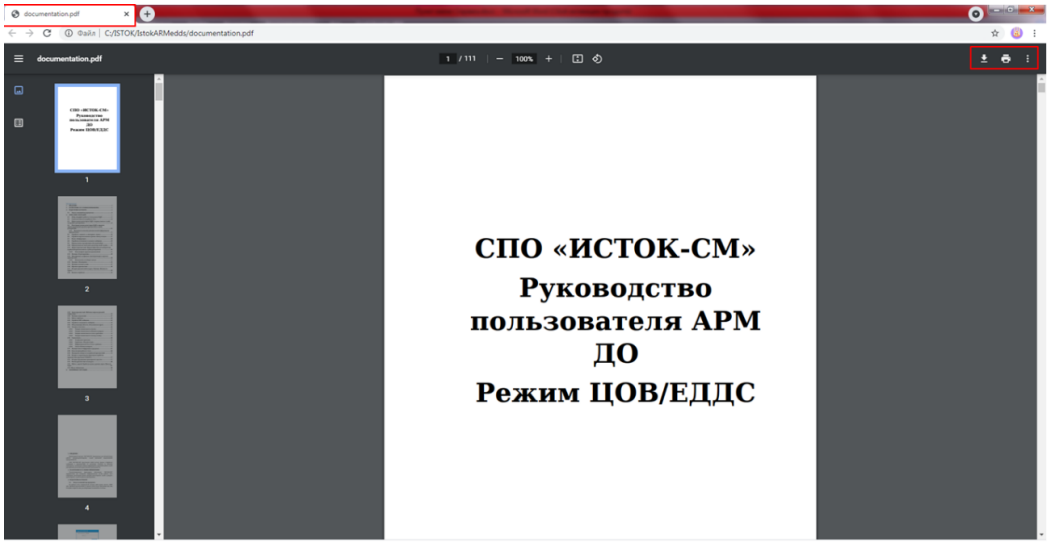
стола «Объекты – Список объектов - Информационная карточка – Видео с объекта».

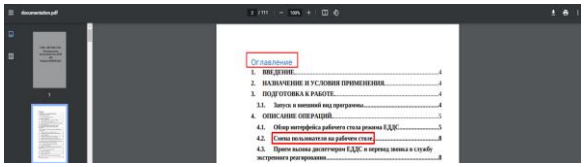


4.38. Пункт меню «Помощь».

Пункт меню «Помощь» - вкладка «О программе» отображает информацию «О программе». Через кнопку «Справка», или с помощью «горячей клавиши» «F1» (настройка «горячей клавиши» см. раздел «Блок настроек рабочего стола») открывается «Руководство пользователя АРМ ДО». В «Оглавлении» можно найти описание нужного раздела программы, нажав на название раздела, сразу открывается описание выбранного раздела. Панель меню позволяет скачать/распечатать данный документ.









5. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ.

В случае выхода сообщения на экран монитора «Разрыв связи с сервером», проверьте сетевое подключение на компьютере, доступность сервера по сети. Необходимо убедиться, что на сервере запущена программа «Сервер автоматизации». Если при разрешении этих вопросов связь с сервером не восстановится – обратитесь Сервисный центр АО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА».