



Чижиков Эдуард Николаевич, начальник связи — начальник Управления защиты информации и обеспечения безопасности спасательных работ МЧС России, генерал-майор

Создание Системы-112 на территории Российской Федерации

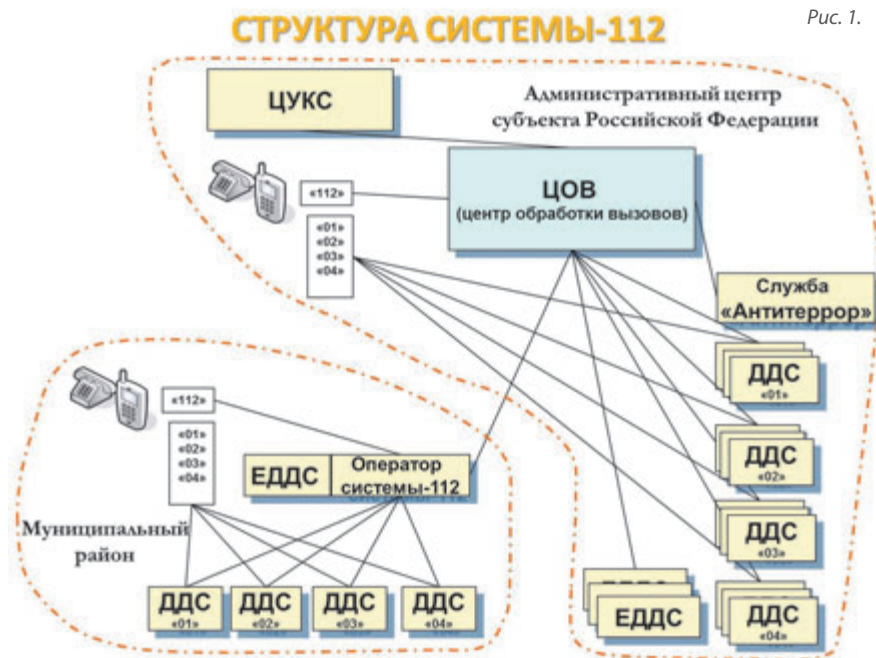


Рис. 1.

Анализ опыта реагирования экстренных оперативных служб на происшествия, аварии и катастрофы, итогов реализации федеральных целевых программ в сфере безопасности, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, наиболее успешных инициатив органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также опыта зарубежных стран и международных организаций позволяют сделать вывод, что наиболее эффективным решением, обеспечивающим оперативное и рациональное использование ресурсов экстренных оперативных служб, максимальное эффективное их взаимодействие при реагировании на поступающие от населения вызовы, является создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому телефонному номеру.

С целью внедрения такой системы в Российской Федерации был принят ряд нормативных правовых актов. Так, постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 894 в качестве единого номера вызова экстренных оперативных служб на всей территории Российской Федерации определен номер «112», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г.

№ 1240-р одобрена Концепция создания системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (далее — Система-112), Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1632 определены функции федеральных органов исполнительной власти при создании, развитии и организации эксплуатации Системы-112.

Создание Системы-112 на территории Российской Федерации

Основными целями создания Системы-112 в Российской Федерации являются:

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

- реализация требований по гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

В процессе формирования и в ходе последующего функционирования Система-112 должна решать следующие основные задачи:

- создание на всей территории страны центров обработки вызовов (ЦОВ) для обеспечения реагирования при вызовах по единому номеру «112» и поступлении автоматических сигналов от датчиков на стационарных и подвижных объектах при происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- обеспечение коммутации звонков, поступающих с любых телефонных аппаратов на номер «112», в ЦОВ Системы-112;
- обеспечение реагирования соответствующих служб на вызовы по номеру «112» и автома-



тические сигналы от датчиков на стационарных и подвижных объектах при происшествиях и чрезвычайных ситуациях;

- обеспечение межведомственного взаимодействия и координации действий при реагировании на происшествия и чрезвычайные ситуации (МВД России, МЧС России, ФСБ России, Минздравсоцразвития России, оперативные службы субъектов и муниципальных образований Российской Федерации).

При этом Система-112 будет реализовывать следующие основные функции:

- прием, регистрация и документирование вызовов, включая:
- организацию очереди входящих вызовов;
- маршрутизацию входящих вызовов между операторами Системы-112;
- запись телефонных разговоров;
- переадресацию вызовов в двух режимах (с отключением оператора Системы-112 от разговора и с участием оператора Системы-112 в разговоре):
- старшему оператору Системы-112;
- оператору дежурной диспетчерской службы;
- диспетчеру единой дежурной диспетчерской службы;
- сопровождение и контроль завершения экстренного реагирования на полученные вызовы и сообщения, фиксация его основных результатов;

- автоматическое определение номера позвонившего (номера «А»), получение имеющихся данных о местонахождении абонентского устройства с этим номером;
- автоматический дозвон до позвонившего в случае внезапного прерывания соединения;
- параллельное соединение с экспертом (психолог, переводчик) или последовательная переадресация;
- поддержка языков, отличных от русского.

Следует отметить, что в основу создания Системы-112 положены следующие основные принципы:

- граждане России (и другие категории лиц проживающих или временно находящихся на территории России) имеют фундаментальное право знать о существовании Системы-112 и обращаться в эту службу за помощью при происшествиях;
- все обращения граждан обрабатываются Системой-112 в режиме «одного окна» по телефонному номеру «112», что позволяет населению при возникновении происшествия не задумываться, какая именно служба ему необходима и какой номер требуется использовать для доступа к ней;
- при создании Системы-112 сохраняется возможность вызова отдельных служб по собственному короткому номеру;
- в случае происшествия каждый гражданин (или другое лицо, проживающее или временно находящееся на территории России), позвонивший по номеру «112», получает гарантированную незамедлительную помощь по месту возникновения ситуации;

дующее на территории России), позвонивший по номеру «112», получает гарантированную незамедлительную помощь по месту возникновения ситуации;

- гражданам России (и другим категориям лиц, проживающим или временно находящимся на территории России) гарантируются единые качество и стандарты оказания помощи независимо от местоположения на территории Российской Федерации;
- оператор Системы-112 имеет возможность контролировать ход оказания экстренной помощи вплоть до его фактического завершения;
- предоставление возможности для обращения лицам с ограниченными физическими возможностями;
- поддержку обращений на иностранных и национальных языках;
- предоставление психологической поддержки.

Структура Системы-112

Система-112 является территориально-распределенной информационной системой и входит в систему обеспечения комплексной безопасности региона как ее составная и неотъемлемая часть.

Система-112 взаимодействует с едиными дежурно-диспетчерскими службами (ЕДДС) и дежурно-диспетчерскими службами (ДДС) экстренных оперативных служб:

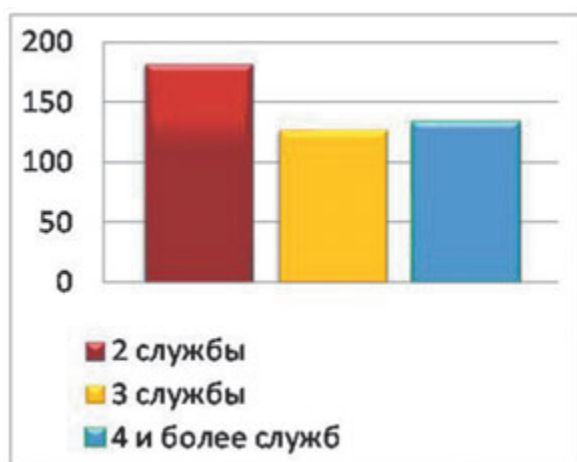


Рис. 2. Вызовов 2 и более служб в день

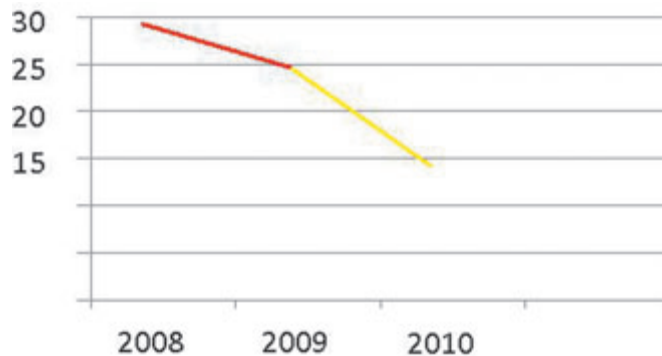


Рис. 3. Время реагирования (в мин.)

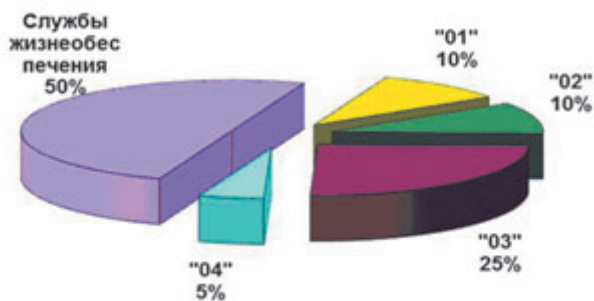


Рис. 4. Экстренных служб по номеру 112



Рис. 5. Статистика вызовов по номеру 112

- службы пожарной охраны;
- службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- службы полиции;
- службы скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- службы «Антитеррор».

Все звонки по номеру «112» принимаются в Центре обработки вызовов (ЦОВ). Возможность вызова экстренных и оперативных служб по действующим коротким номерам (телефоны 01,02,03... или 101, 102, 103...) при этом сохраняется.

С целью обеспечения постоянной координации взаимодействия при реагировании на вызовы и сообщения по номеру «112» ЦОВ должен быть связан со всеми ЕДДС, ДДС и центрами управления в кризисных ситуациях МЧС России выделенными каналами связи.

Как правило, на территории субъекта Российской Федерации создается один ЦОВ. Однако в случае наличия на территории субъекта Российской Федерации более одного крупного городского образования допустимо создание нескольких ЦОВ. Общее число ЦОВ для территории Российской Федерации оценивается в 90–110 единиц.

Существует возможность создания распределенного ЦОВ за счет использования «удаленных» операторов ЦОВ, находящихся в районных ЕДДС. Эта возможность позволяет использовать диспетчеров существующих районных ЕДДС и снизить число операторов, физически размещенных в помещении ЦОВ.

Задача подготовки персонала ЦОВ решается за счет создания

центров обучения на региональном уровне. Возможно создание и единого центра обучения на федеральном уровне.

Порядок и этапы создания Системы-112

Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» на МЧС России возложена функция координации проводимых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления работ по созданию, развитию и организации эксплуатации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Наряду с этим МЧС России, Минкомсвязь России, МВД России, ФСБ России, Минздравсоцразвития России, Минрегион России реализуют первоочередные мероприятия по формированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

- разрабатывается Положение о Системе-112, утверждаемое постановлением Правительства Российской Федерации;
- разрабатываются нормативные правовые акты по вопросам создания, развития и эксплуатации Системы-112 в субъектах Российской Федерации;
- осуществляется пилотное внедрение Системы-112 в ряде субъектов Российской Федерации.

Анализ результатов эксплуатации пилотной зоны Системы-112 в Курской области в 2010 году показал (рис. 2–5), что:

- 40% вызовов по номеру «112» требовали комплексного применения 2-х, а в 25% случаях — 3-х и более служб;
- время реагирования на происшествие сократилось на четверть, т.е. в среднем на 15 минут, а время реагирования служб ЖКХ — в 2,5 раза;
- повышена достоверность и оперативность информации о ходе реагирования;
- экстренные оперативные службы разгружены от звонков, не являющихся чрезвычайными.

Вместе с тем было выявлено, что объем задач, которые необходимо решить для создания Системы-112 с надлежащим качеством, требует иных подходов к решению проблемы, чем это ранее представлялось. Это связано с целым рядом объективных причин, в том числе с неготовностью единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований к работе в рамках новой системы, как нормативной и организационной, так и технической. Не готовы к развертыванию Системы-112 практически во всех регионах страны её информационная и телекоммуникационная составляющие.

В стране пока не создана учебно-методическая база и не проведена подготовка оперативного, диспетчерского и руководящего персонала Системы-112.

Указанные проблемы необходимо решать путем концентрации материальных и финансовых ресурсов на приоритетных направлениях



создания условий безопасной жизнедеятельности населения и координации действий федерального центра и субъектов Российской Федерации.

В сложившейся ситуации решение проблемы в приемлемые сроки может быть осуществлено только с применением программно-целевого подхода.

С целью консолидации усилий федерального центра, субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и организаций, а также в соответствии с поручением председателя Правительства Российской Федерации от 17 мая 2011 г. № ВП-П10–3229, МЧС России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти разрабатывает федеральную целевую программу создания Системы-112 в Российской Федерации.

Основными задачами, решение которых планируется осуществить при реализации федеральной целевой программы создания Системы-112 в Российской Федерации, являются:

- совершенствование научно-методических основ и развитие механизмов координации управления в сфере реагирования экстренных оперативных служб на обращения населения при происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- создание научно-методических основ, методов и средств формирования поведения людей при происшествиях и чрезвычайных ситуациях на основе применения современных информационно-телекоммуникационных технологий и средств массовой информации;
- разработка и внедрение единых принципов построения и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
- разработка нормативной правовой основы создания и функционирования Системы-112;
- создание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры системы обеспечения

вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

- внедрение в деятельность дежурных диспетчерских служб современных информационных технологий и объединение их в единое информационное пространство;

- организация удобного вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна», позволяющая позвонившему лицу не задумываться о том, какая служба ему необходима и какой номер требуется использовать для доступа к ней;
- повышение оперативности реагирования экстренных оперативных служб на вызовы населения и повышение эффективности их взаимодействия при оказании помощи населению;
- гармонизация способа вызова экстренных оперативных служб с законодательством Европейского союза;
- создание инфраструктуры системы подготовки персонала Системы-112, разработка и внедрение новых информационных образовательных технологий;
- проведение информирования населения о порядке обращения по единому номеру «112».

С учётом масштабности и сложности задачи, экономических возможностей и неравномерного уровня информатизации территорий страны создание Системы-112 во всей России целесообразно осуществлять поэтапно.

На первом этапе (2012–2014 гг.) предусматривается проведение следующих основных мероприятий:

- разработка типовых системно-технических решений и методических рекомендаций по развертыванию и организации функционирования Системы-112, в том числе типового положения об информационном взаимодействии в рамках Системы-112;
- развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры регионов как технологической основы информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб;

- разработка проекта подсистемы обеспечения информации Системы-112;

- создание центров обучения персонала Системы-112 на базе учебных заведений МЧС России.

На втором этапе (2015–2017 гг.) предусматривается осуществление следующих основных мероприятий:

- создание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Системы-112;
- строительство и оснащение центров обработки вызовов Системы-112;
- создание подсистемы обеспечения информации и аттестация объектов Системы-112 по требованиям обеспечения безопасности информации;
- создание центров обучения с функциями резервного центра обработки вызовов;
- создание системы дистанционного обучения персонала Системы-112;
- проведение опытной эксплуатации и ввод в эксплуатацию Системы-112;
- организация и проведение пропаганды Системы-112 через средства массовой информации и другие средства информирования населения;
- размещение информации о Системе-112 на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Таким образом, во всех субъектах Российской Федерации будет создана современная эффективная Система-112, что позволит сформировать основу комплексной системы безопасности каждого из регионов, обеспечить эффективную работу всех оперативных служб, повысить оперативность их реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации, что в конечном итоге обеспечит безопасность граждан на качественно новом уровне.