

СИСТЕМА-112

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ
СЛУЖБ



СИСТЕМА-112

Безопасность и стабильное социально-экономическое развитие Российской Федерации напрямую зависит от эффективности механизма быстрого реагирования на возникающие угрозы. Ряд трагических событий последних лет, когда приходилось экстренно мобилизовывать одновременно силы сразу нескольких федеральных органов исполнительной власти и организаций, наглядно продемонстрировали необходимость создания единой службы для координации всех сил реагирования.

В Российской Федерации создана и уже второй десяток лет функционирует единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Четыре года функционирует Национальный центр управления в кризисных ситуациях, взявший на себя функцию органа повседневного управления РСЧС на федеральном уровне.

На муниципальном уровне органами повседневного управления РСЧС являются единые дежурно-диспетчерские службы, на основе которых создается система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».





Создание СИСТЕМЫ-112

направлено на:

- ускорение реагирования и улучшение взаимодействия оперативных служб в чрезвычайных ситуациях;
- организацию единого информационного пространства для служб реагирования;
- повышение информированности населения о возникновении ЧС, способах защиты и принимаемых мерах по борьбе с неблагоприятными последствиями;
- снижение затрат на осуществление деятельности по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.



Цели СИСТЕМЫ-112:

- 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.

4





СИСТЕМА-112 необходима не только для повышения оперативности реагирования и удобства обращения граждан за помощью, но и для улучшения информированности самих оперативных служб о предпосылках возникновения чрезвычайных ситуаций, крупных аварий и катастроф.

Она обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, включая единые дежурно-диспетчерские службы, дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, в том числе службы:

- пожарной охраны;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной газовой сети;
- «Антитеррор».

СИСТЕМА-112 является территориально распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой и состоит из таких основных подсистем, как:

- ▶ **Телекоммуникационная** — прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (СМС), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.
- ▶ **Информационно-коммуникационная** — хранение и актуализация баз данных, обработка информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическая поддержка принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планирование мер реагирования. В состав указанной подсистемы входит центр обработки вызовов, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в систему-112.
- ▶ **Консультативного обслуживания** — оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.
- ▶ **Геоинформационная** — отражает на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие.
- ▶ **Мониторинга** — прием и обработка информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/ GPS, установленных на транспортных



средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

- **Обеспечения информационной безопасности** — защита информации и средств ее обработки в системе-112.



СТРУКТУРА СИСТЕМЫ-112



Центр управления в кризисных ситуациях



Звонок на номер «112»

8

Муниципальный район*

Звонок на номер «112»



Оператор Системы-112



Единая дежурно-диспетчерская служба

Административный центр субъекта Российской Федерации

.....
Центр
обработки
вызовов



9

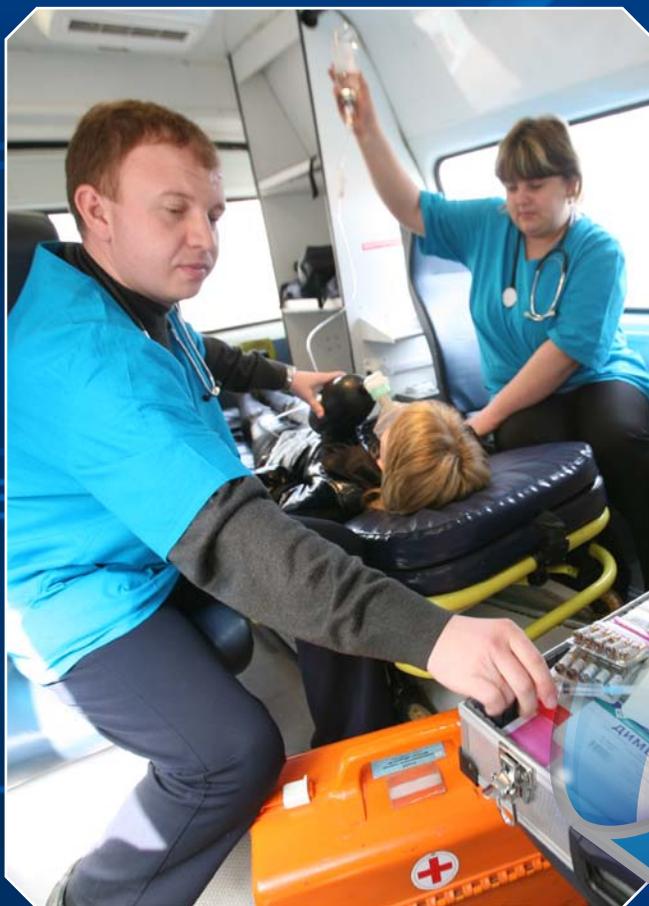


*Если в муниципальном районе все операторы Системы-112 заняты, то вызов перенаправляется в Центр обработки вызовов административного центра субъекта федерации

Функционирование СИСТЕМЫ

- прием по номеру «112» вызова (сообщения о происшествиях через e-mail, факс, СМС, web-портал);
- определение номера абонента, получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии);
- восстановление связи в случае внезапного прерывания соединения (автоматический обратный вызов);
- анализ поступающей информации о происшествиях;
- передача информации о происшествиях в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией путем:
 - конференции
 - переадресации вызова
 - карточки вызова
- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;
- регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;
- ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках. Субъекты Российской Федерации вправе утверждать перечень муниципальных образований, где с учетом местных условий необходимо обеспечить прием вызовов (сообщений о происшествиях) на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации, и (или) иных языках народов, проживающих на территории субъекта Российской Федерации.

СИСТЕМА-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).



Результаты государственных испытаний СИСТЕМЫ-112

наглядно показали преимущества ее работы:

- › создано «одно окно» для приема сообщений обо всех ЧС и происшествиях;
- › сокращено время реагирования оперативных служб, повышена достоверность и оперативность информации о ходе реагирования;
- › экстренные оперативные службы разгружены от звонков, не являющихся чрезвычайными.

Кроме того, в ходе работ были найдены решения, позволяющие реализовать следующие подсистемы СИСТЕМЫ-112:

- › доработана подсистема приема и обработки сообщений в части автоматической переадресации вызовов на основе распознавания проблемной ситуации по ключевым словам или фразам заявителя;
- › разработано решение по приему сообщений о проблемных ситуациях не только от граждан, а также и от технических средств безопасности и мониторинга;
- › кроме мониторинга стационарных объектов реализованы решения по мониторингу подвижных объектов (сил экстренных служб) на основе технологий ГЛОНАСС.



На сегодня в Центре обработки вызовов, а также в единых дежурно-диспетчерских службах (ЕДДС) муниципальных образований, где развернута система-112, обрабатывается до 2 тыс. сообщений в сутки, 25% которых напрямую относятся к компетенции экстренных оперативных служб.

Практика работы СИСТЕМЫ-112 показала, что почти из 400 тыс. вызовов экстренных оперативных служб, 45% требуют комплексного применения 2-х, а в 25% случаях — 3-х и более служб. Статистика отражает снижение времени при комплексном реагировании на четверть т. е. в среднем на 15 минут, что очень важно для сохранения жизни в чрезвычайной ситуации.

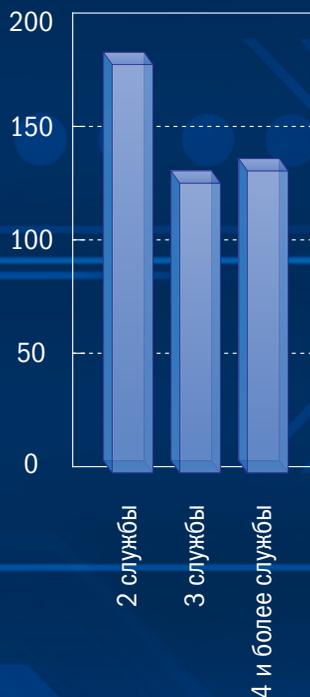
Также, анализируя статистику, хочется отметить, что до 50% поступающих по телефону «112» сообщений касается вопросов жизнеобеспечения населения.

Время реагирования служб ЖКХ в результате создания системы-112 сократилось в 2,5 раза, так как система-112 позволяет контролировать все стадии ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.

Статистика вызовов экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения по номеру «112»



Количество вызовов в сутки



Время реагирования, мин.



Опыт эксплуатации пилотной зоны Курской области позволил сформировать основы комплексного подхода к вопросам оказания помощи населению при ЧС и происшествиях, существенно оптимизировать работу диспетчерского персонала и создать системную основу для продолжения работ.

14



112

**СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА
ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ**





Население Курской области органично восприняло единый телефон. Наблюдается переориентация сообщений от телефонов «01», «02», «03», «04» на телефон «112».

Этот номер сегодня действительно стал «народным» и люди знают, что им окажут помощь, и ни один звонок не останется без контроля. Это подтверждают и результаты социологических опросов.

© ФГБУ «Объединенная редакция МЧС России», 2011 г.
Отпечатано в типографии «Лин-интер». Тираж 1000 экз.