



**Бреганов Александр Борисович,**  
руководитель  
проектов отдела  
«Специальные проекты»,  
ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»



**Елагин Василий Сергеевич,**  
руководитель  
аналитического отдела  
СОРМ-NGN,  
ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»

Как известно, беда никогда не приходит одна, поэтому, если где-то возникла чрезвычайная ситуация или авария, то для ее решения и ликвидации требуется одновременная работа сразу нескольких служб. Например, при серьезном пожаре требуются пожарные расчеты, медицинские бригады и оперативные службы милиции для выяснения обстоятельств случившегося. Поэтому необходимо оперативное информирование целого ряда ведомств, координация их совместных действий при реагировании на происшествие или чрезвычайную ситуацию, контроль работы каждой из служб при ликвидации происшествия, анализ текущей информации и результатов работы всех подразделений.

Но, попав в экстренную ситуацию, человек не способен или не имеет возможности набрать несколько телефонных номеров да и редко помнит, какие службы стоит проинформировать в том или ином случае. В этой ситуации создание и запуск единой Системы-112 поможет решить проблемы распространения информации между службами и значительно повысить оперативность реагирования на обращения граждан.

В связи с этим правительством РФ была утверждена Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер 112 на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований. Соответствующее распоряжение получило № 1240-р от 25 августа 2008 г и было подписано премьер-министром РФ Владимиром Владимировичем Путиным.

## Система-112 на службе МЧС РФ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

В соответствии с этой концепцией в городе Курск при непосредственном участии НТЦ ПРОТЕЙ и регионального управления МЧС была развернута полномасштабная система доступа к экстренным спецслужбам по единому номеру 112. Система-112 поставлена на службу Министерства по Чрезвычайным Ситуациям для решения задач по реагированию на обращения граждан в экстренных ситуациях, а также решения задач межведомственного взаимодействия.

Построенная система обладает рядом уникальных возможностей и свойств, которые позволили интегрировать существующие экстренные спецслужбы под единый номер доступа 112 и при этом сохранить возможности дозвона на традиционные номера — 01, 02, 03, 04. Поэтому теперь людям не требуется ломать голову, кого необходимо вызвать на место происшествия первым — скорую помощь или милицию. Достаточно позвонить на единый номер 112 и объяснить ситуацию, а опытный оператор уже сам отправит заявку в необходимые службы. Каждой из этих служб в системе соответствуют свои ситуационные карточки, специально спроектированные для их эффективной работы.

Работа системы-112 была организована таким образом, чтобы максимально сохранить уже вложенные инвестиции и строить систему, опираясь на существующую инфраструктуру с применением передовых телекоммуникационных технологий. **Благодаря этому в единую сеть были объединены службы, взаимодействие которых ранее было затруднено. Например, такие как:**

- пожарная охрана;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- милиция;
- скорая медицинская помощь;
- аварийная служба газовой сети;
- служба «Антитеррор»;
- жилищно-коммунальное хозяйство.

Все они сегодня в рамках системы-112 объединены в единое инфра-

мационное пространство, которое значительно упрощает процесс обмена информацией и сильно улучшает оперативность комплексного реагирования служб на происшествия.

Схема «мягкой» интеграции системы-112 без кардинального изменения в работе существующих служб позволила значительно снизить нагрузку на последние и улучшить качество обслуживания обращений. В том числе это стало возможным благодаря внедрению новых программных приложений электронного документооборота («Ситуационные карточки»), которые в свою очередь позволили унифицировать и ускорить процесс обработки заявок, максимально автоматизировав при этом работу операторов.

Взаимодействие ситуационного центра с ГИС (Геоинформационными системами) и другими базами данных операторов связи предоставило в руки операторов мощный инструмент по решению таких вопросов, как: определение местоположения абонента или происшествия, координирование действий отдельных подразделений, возможность охвата большой территории для отслеживания перемещений подвижных объектов, анализа ситуации и оперативного принятия решения. Теперь оператор системы-112 может видеть на интерактивной карте координаты происшествия, передвижение подвижных составов и выездных бригад, а также определять местоположение вызываемого абонента. Эта функция значительно упрощает процесс формирования экипажей реагирования и позволяет формировать оптимальный маршрут для следования к месту происшествия.

В совокупности с этим в системе-112 была внедрена система распознавания голоса, которая позволяет автоматически, без участия оператора распределять вызовы с номера 112 по ключевым словам прямо на требуемую службу. То есть абонент, например, если все операторы заняты, может произнести слово «пожар», и система соединит его прямо со службой 01. Это позволило

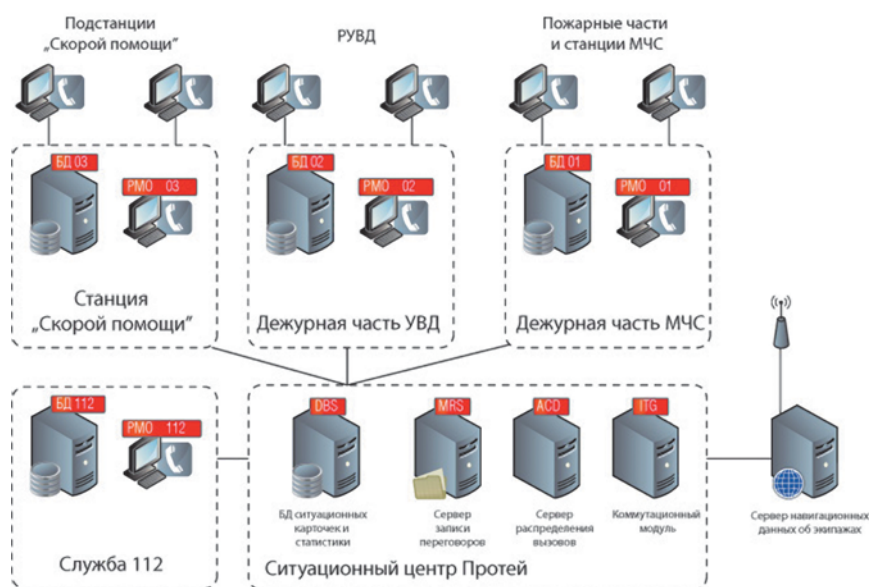


Рис. 1. Общая схема построения системы-112.

значительно понизить число потерянных обращений и увеличить доступность различных служб для населения.

Для облегчения операторам сложной задачи выбора бригад и экипажей, необходимых для отправки на место происшествия, и оптимального использования сил и средств при ликвидации происшествия для системы-112 был разработан пакет диспетчерских приложений по управлению силами и средствами различных экстренных служб. Данное специализированное программное обеспечение позволяет оперативно управлять всеми экипажами, автомашинами, специализированной техникой и прочими средствами каждой службы в режиме одного окна. В любую минуту диспетчер видит полный расклад всех имеющихся сил и средств, что позволяет наиболее оперативно и точно принять решение по отправке бригад и спецтранспорта из нужных подразделений, исходя из специфики чрезвычайного происшествия и его местоположения.

Для учета текущего состояния сил и средств (бригады в смене, экипажи, материально-техническое обеспечение и т. д.) специалистами НТЦ ПРОТЕЙ было разработано специализированное приложение «Строевая записка». При заступлении на смену дежурный в части заполняет форму строевой записки, которая затем отправляется в централизованный центр системы-112, где

систематизируется и обрабатывается специальным сервером управления силами и средствами.

Работа системы-112 не ограничивается только приемом и реагированием на обращения населения. В целях повышения информированности граждан и увеличения оперативности реагирования на возникающие экстренные ситуации НТЦ ПРОТЕЙ совместно с операторами мобильной связи реализовал функциональность по оповещению населения на мобильные телефоны о возникшей чрезвычайной ситуации в заданной области. Эта услуга позволяет рассылать на все мобильные телефоны в определенном районе текстовые сообщения свободного содержания, которые позволяют информировать население при возникновении крупных аварий и катастроф.

Успех работы НТЦ ПРОТЕЙ был отмечен представителями министерства по чрезвычайным ситуациям и гражданской обороны Курской области, в частности Начальником ОГУ «ЦОД ГОЧС Курской области» Ревягиным Ю. И.:

«Благодаря плодотворной работе Главного управления МЧС России по Курской области и Администрации Курской области совместно с ООО «НТЦ ПРОТЕЙ» под руководством Минкомсвязи и МЧС России, реализуем распоряжение Правительства РФ № 1240-р, на территории Курской области реализуется пилотный проект России по созданию системы обеспечения вызова экстрен-

ных оперативных служб через единый номер 112.

По состоянию на октябрь 2010 года система-112 уже развернута в городе Курске и в 20-ти муниципальных образованиях из 33-х, всего развернуто более 120 автоматизированных рабочих мест. К концу 2010 г. планируется завершение создания системы-112 на всей территории Курской области.

Годичный опыт использования системы в «боевом режиме» позволяет говорить о том, что система-112 показала свою высокую эффективность в плане обработки вызова и скорости реагирования на обращения граждан. Внедрение новых технологий позволило значительно расширить возможности аварийно-спасательных сил при ликвидации ЧС различного характера. Сформированы основы комплексного подхода к вопросам оказания помощи населению при ЧС и происшествиях, позволяющие существенно оптимизировать работу диспетчерского персонала и создать системную основу для продолжения работ.

Считаю, что система-112 необходима, ее развитие является одним из важнейших проектов, внедряемых на территории Российской Федерации».

Таким образом, можно уверенно говорить о том, что НТЦ ПРОТЕЙ предлагает уникальное по своим функциональным возможностям, готовое и тиражируемое решение, которое эффективно выполняет все задачи, возлагаемые на системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер 112. За счет унификации процессов обработки обращений и модульной структуры решения обеспечиваются сжатые сроки внедрения. При этом система не является закрытой и может быть в самые сжатые сроки адаптирована к специфике любого региона РФ.



**ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»**

Россия, 194044, г. Санкт-Петербург

Большой Сампсониевский пр., д.60, лит. А, БЦ «Телеком СПб»

Тел.: (812) 449-47-27

Факс: (812) 449-47-29

E-mail: info@protei.ru

URL: www.protei.ru