

Тема: *связь и информационные технологии в МЧС РФ*

Статья: «Система 112 на службе МЧС РФ - новые возможности»

Елагин Василий Сергеевич,
*руководитель аналитического отдела СОПМ-NGN,
НТЦ ПРОТЕЙ*

Юрий Иванович Ревягин,
*начальник областного государственного учреждения
«Центр обеспечения выполнения полномочий в области гражданской обороны,
защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций Курской области»*

Бреганов Александр Борисович,
*руководитель проектов,
НТЦ ПРОТЕЙ*

Большинство происшествий одновременно затрагивают работу нескольких служб, например, при пожаре требуется пожарные расчеты, медицинские бригады и оперативные службы милиции для выяснения обстоятельств. Поэтому требуется передача оперативной информации о происшествии в адрес целого ряда ведомств для реагирования, последующего анализа и контроля. 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, межведомственного взаимодействия и позволит 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 Путиным.

В соответствии с этой концепцией в городе Курск при непосредственном участии НТЦ Протей, ФГУП НИИ Восход, компании IBS и регионального управления МЧС была развернута полномасштабная система доступа к экстренным спецслужбам по единому номеру 112. «Система 112» поставлена на службу Министерству по Чрезвычайным Ситуациям для оперативного реагирования на обращения граждан в экстренных ситуациях.

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 и т.д. При этом все обслуженные заявки сохраняются в единой базе данных для дальнейшего анализа и обработки. Каждой службе (01, 02, 03, 04, Антитеррор, ЖКХ и т.д.) соответствуют свои ситуационные карточки, специально спроектированные для эффективной работы конкретной службы.

Работа «Системы 112» была организована таким образом, чтобы максимально сохранить уже вложенные инвестиции и строить систему на базе существующих спецслужб. Благодаря этому в единую сеть были объединены службы, которые раньше не имели между собой взаимодействия. К этим службам относятся:

- a) служба пожарной охраны;
- b) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- c) служба милиции;
- d) служба скорой медицинской помощи;
- e) аварийная служба газовой сети;
- f) служба "Антитеррор".
- g) жилищно-коммунальное хозяйство

Схема «мягкой» интеграции «Системы 112» в работу существующих служб позволила значительно разгрузить поток вызов на последние и улучшить качество обслуживания обращений. Это стало возможным в том числе и за счет внедрения новых программных приложений электронного документооборота («Ситуационные карточки»), которые позволили унифицировать процесс обработки заявок и максимально автоматизировать работу операторов.

Кроме того, для принятия решения об отправке экипажей и использовании необходимых сил и средств при ликвидации происшествия для «Системы 112» было разработано диспетчерское приложение для управления силами и средствами. Данное специализированное программное обеспечение отражает все доступные экипажи, автомашины, персонал, прочие средства различных служб при реагировании на происшествие или чрезвычайную ситуацию. Из них оператор в ручном или автоматическом режиме выбирает подходящие для отправки бригады и спецтранспорт из нужных подразделений, исходя из специфики чрезвычайного происшествия и его местоположения.

Для учета текущего состояния Сил и Средств 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 они систематизируются и обрабатываются сервером управления силами и средствами.

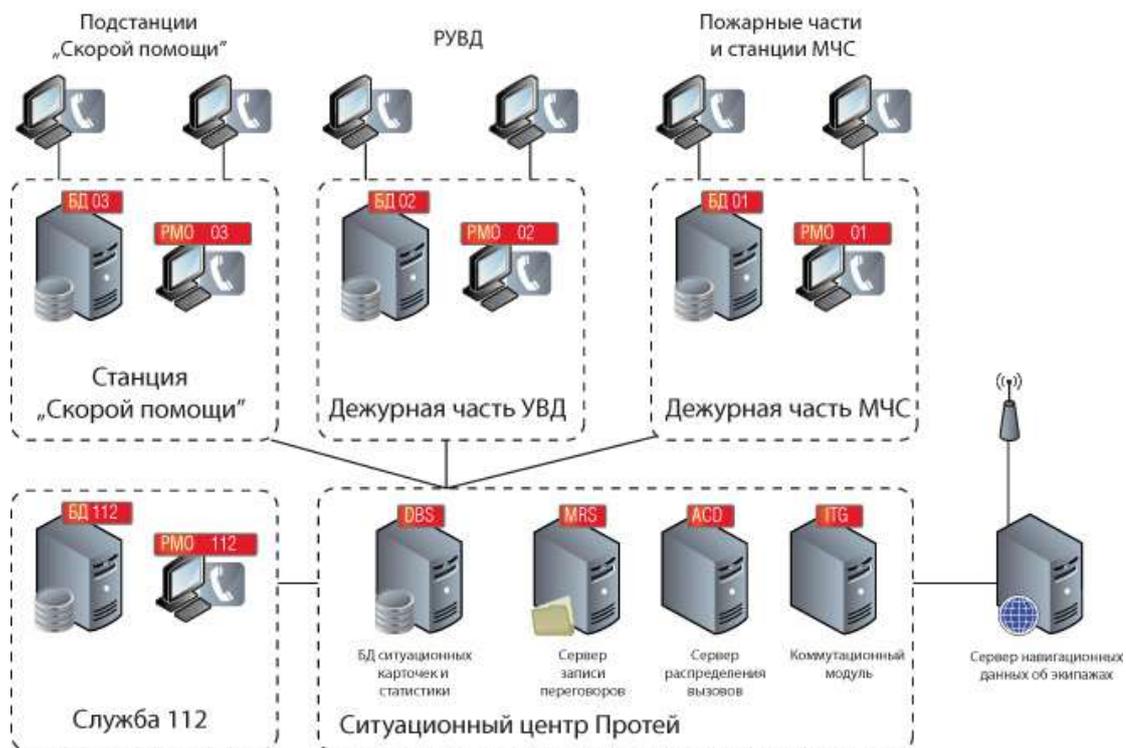


Рис. 1. Общая схема построения ЕДДС 112.

Взаимодействие ситуационного центра с ГИС (Гео-Информационными Системами) и другими базами данных операторов связи предоставляет собой мощное средство по определению местоположения абонента или происшествия, координированию действий отдельных подразделений, возможности охвата и наблюдения за большой площадью, прогнозированию развития событий, анализа ситуации и оперативного принятия решения. Теперь оператор «Системы 112» может видеть на карте координаты происшествия, передвижение подвижных составов и выездных бригад, а так же 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 нужную службу. Абонент, например, если все операторы заняты, может произнести слово «пожар» и система соединит его прямо со службой 01. Это позволило значительно понизить число потерянных обращений и увеличить доступность различных служб для населения.

Однако 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 МЧС и сотовыми операторами реализовал функциональность по оповещению населения на мобильные телефоны о возникшей ЧС в заданной области. Эта услуга позволяет рассылать на все мобильные телефоны в определенном районе текстовые сообщения свободного содержания, которые позволят информировать население при возникновении крупных аварий и катастроф.

Если обращаться к цифрам, то с начала установки системы в 2009 году на службу поступило порядка 1 млн. обращений от населения. Причем основной процент обращений, как показывает собранная статистика, был направлен в справочные службы, милицию и скорую помощь. При этом отмечается отчетливая тенденция по росту числа обращений каждый месяц.

Плодотворность работы была также отмечена представителями центра обеспечения выполнения гражданской обороны и защиты населения, 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, реализуя распоряжение Правительства РФ № 1240-р, на территории Курской области реализуется пилотный проект России по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112».

В результате «Система 112» уже развернута в г. Курск и в 20-ти муниципальных образованиях из 33-х, всего развернуто более 120 автоматизированных рабочих мест. К концу 2010 года планируется завершение создания Системы-112 на всей территории Курской области.

Уже на данном этапе Система-112 показала свою высокую эффективность с точки зрения обработки вызова и быстроты реагирования на обращения граждан.

Кроме того, внедрение новых технологий позволило значительно расширить возможности аварийно-спасательных сил при ликвидации ЧС различного характера. Это позволило нам 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.

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

Таким образом, можно отметить, что развертывание компанией НТЦ ПРОТЕЙ программно-аппаратного комплекса «Система-112» в г. Курск и Курской области совместно с областным отделением МЧС, позволило накопить положительный опыт и показало, что данное решение является мощным, эффективным и надежным средством для оказания помощи населению и организации реагирования на любые происшествия и чрезвычайные ситуации.