



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ПО СОЗДАНИЮ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ
СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА
ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ
СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»
(НА ПРИМЕРЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Антошин В. А.

кандидат философских наук, профессор, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации, профессор кафедры регионального и муниципального управления Уральского института управления-филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, valeryi.antoshin@ui.ranepa.ru

Мокроусова Е. С.

ведущий специалист, Управление культуры и спорта Березовского городского округа (Россия), 623700, Россия, г. Березовский, ул. Красных Героев, 1А, 8 (34369) 4-80-80, kulturabgo@yandex.ru

УДК 355.58(470.54)
ББК 68.902(2Рос-4Све)

Цель. Исследование представляет собой осмысление основных направлений государственного управления по созданию и совершенствованию системы связи и системы оповещения населения (в том числе экстренного) в случае необходимости оказания экстренной помощи населению при угрозе их жизни и здоровью, а также уменьшении возможного материального ущерба и последствий различного рода чрезвычайных ситуаций.

Методы. В представленной статье использованы: системный анализ, общенаучные методы;

- исторический и логический методы, компаративный метод с целью определения общего и особенного в анализе механизма государственного управления по созданию и совершенствованию системы связи и системы оповещения;
- методы прогнозирования, синтеза, обобщения.

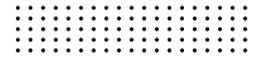
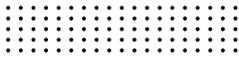
Особенностью методов, используемых в статье, является их тесная взаимосвязь с нормативной базой, что позволило достаточно серьезно представить направления совершенствования системы связи и системы оповещения населения.

Результаты. Исходя из специфики объекта исследования авторами:

- 1) Обоснованы основные цели по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.
- 2) Дано представление об основных задачах системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.
- 3) Представлен опыт зарубежных стран, а также региональный опыт России по исследуемой проблеме.
- 4) Акцентируется внимание на основные проблемы и трудности начального этапа работ по построению государственной системы 112.

Научная новизна. Научная новизна заключается в анализе проблем государственного управления и совершенствования системы вызова экстренных оперативных служб, а также предложении ряда рекомендаций с учетом зарубежного опыта и регионального опыта России.

Ключевые слова: национальная безопасность, общественная безопасность, система обеспечения вызова экстренных оперативных служб, перспективы развития и критерии эффективности Системы – 112.



PUBLIC ADMINISTRATION FOR CREATING AND IMPROVING THE SYSTEM OF ENSURING THE CALL OF EMERGENCY OPERATIONAL SERVICES ON UNIFIED NUMBER “112” (ON THE EXAMPLE OF THE EKATERINBURG REGION)

Antoshin V. A.

Candidate of Sciences (Philosophy), Professor, Honored Worker of the Higher School of the Russian Federation, Professor of the Department of Regional and Municipal Management of the Ural Institute of Management – branch, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620990, valeryi.antoshin@ui.ranepa.ru

Mokrousova E. S.

Leading Specialist, Department of Culture and Sport of the Berezovsky Municipal District (Russia), 1A, Red Heroes str., Berezovsky, Russia, 623700, 8 (34369) 4-80-80, kulturabgo@yandex.ru

Purpose. The study is a comprehension of the main directions of state administration for the creation and improvement of the communication system and the system of alerting the population (including the emergency) in case of emergency assistance to the population in case of threat to their life and health, as well as reducing the possible material damage and consequences of various emergency situations.

Methods. In this article we use: system analysis, general scientific methods;

- historical and logical methods, a comparative method with the purpose of determining the general and particular in the analysis of the mechanism of public administration for the creation and improvement of the communication system and the warning system;
- methods of forecasting, synthesis, generalization.

The peculiarity of the methods used in the article is their close interrelation with the regulatory framework, which allowed to present quite seriously the directions of improving the communication system and the public alert system.

Results. Based on the specifics of the object of study by the authors:

- 1) The main objectives for creating a system for ensuring the call of emergency operational services are substantiated.
- 2) An idea is given of the main tasks of the system for ensuring the call of emergency operational services.
- 3) The experience of foreign countries, as well as the regional experience of Russia on the problem under study, is presented.
- 4) Attention is focused on the main problems and difficulties of the initial stage of work on the construction of the state system.

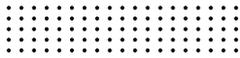
Scientific novelty. The scientific novelty consists in analyzing the problems of public administration and improving the system for calling emergency operational services, as well as offering a number of recommendations taking into account foreign experience and regional experience of Russia.

Key words: national security, public safety, emergency services support system, development prospects and efficiency criteria of the System – 112.

Обеспечение национальной безопасности государства, охрана общественного порядка, предупреждение и своевременная ликвидация различного рода чрезвычайных ситуаций являются приоритетными направлениями деятельности органов власти Российской Федерации.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 2003 года в стране создана Единая система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС), которая состоит из функциональных и территориальных подсистем. РСЧС действует на федеральном, межрегиональном, региональном, муниципальном и объектовом уровнях [1].

Для повседневного управления системы созданы центры управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС) регионального уровня, единые дежурно-диспетчерские службы (далее – ЕДДС) муниципальных образований, а также дежурно-диспетчерские службы (далее – ДДС) организаций. Основными системами, посредством которых осуществляется управление в данных органах, являются системы связи и системы оповещения населения (в том числе экстренного). Они представляют собой «организационно-техническое объединение сил, средств связи и оповещения, сетей вещания, каналов связи общего пользования и ведомственных сетей» [2].



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112) – это система, посредством которой население имеет возможность совершить вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб с помощью единого номера «112» на все территории России. Основное предназначение системы заключается в оказании экстренной помощи населению в случае угрозы их жизни и здоровью, а также уменьшении возможного материального ущерба и последствий различного рода чрезвычайных ситуаций.

Основные цели создания Системы-112 указаны в Концепции системы, одобренной распоряжением Правительства РФ в 2008 году [3]. К ним относятся:

- организация комплекса мер, которые обеспечивают ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при сообщениях населения о различных происшествиях;
- организация удобного вызова экстренных служб по принципу «одного окна», что позволяет обратившемуся за помощью лицу при возникновении происшествия не думать о том, какая именно служба ему необходима и какой телефонный номер необходимо набрать;
- уменьшение возможного социально-экономического ущерба и последствий различных происшествий и чрезвычайных ситуаций;
- гармонизация с законодательной базой Европейского союза относительно способа вызова экстренных оперативных служб [4].

Система-112 предназначена для решения следующих **основных задач**:

- прием оператором системы по номеру «112» сообщений от населения о происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- оказание психологической поддержки обратившемуся за помощью человеку;
- передача поступившего сигнала и необходимой информации оператору ДДС с целью оперативного реагирования в конкретной ситуации;
- оперативное получение информации об обратившемся за помощью человеке и пространственно-географических характеристиках происшествия, в том числе автоматическое определение номера входящего звонка, местоположение аппарата связи;
- автоматический дозвон до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения;
- регистрация и документирование всех входящих и исходящих звонков по номеру «112» (запись, архивирование, поиск, передача и др.);
- формирование статистических отчетов о поступивших вызовах, ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, а также об основных результатах;

- обеспечение возможности приема входящих вызовов на нескольких иностранных языках.

Таким образом, Система-112 призвана обеспечить комплексный характер и оперативность реагирования всех необходимых экстренных служб. При этом основной задачей всех мероприятий должно стать сокращение времени ожидания и, тем самым, уменьшение возможного негативного эффекта происшествия и числа пострадавших.

Согласно нормативным положениям Система-112 может включать в себя такие экстренные оперативные службы, как:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- служба полиции;
- служба скорой медицинской помощи;
- аварийная служба газовой сети;
- служба «Антитеррор»;
- служба медицины катастроф;
- служба теплосети;
- служба электросети;
- служба коммунального хозяйства;
- служба водоканала и т.д.

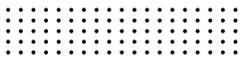
Данный перечень экстренных служб не является закрытым. Он может быть скорректирован органами исполнительной власти субъекта по своему усмотрению (помимо 6 обязательно закрепленных Концепцией служб) исходя из особенностей конкретной территории.

Опыт зарубежных стран

Первый случай использования универсального телефонного номера для вызова экстренных служб был зафиксирован в 1937 году в Великобритании: «для экстренной связи с полицией, пожарными и медиками начали использовать универсальный номер 999» [5]. Подобный набор цифр был составлен с учетом особенностей телефонных аппаратов и стоимости местных звонков. Данная комбинация позволяла производить бесплатный звонок только с использованием трех цифр «9».

Чуть позже данный опыт переняли Дания, Бельгия, Япония, Канада, Австралия и Новая Зеландия. Однако у каждой страны была своя комбинация цифр. Например, основной номер экстренного вызова Австралии – Тройной Ноль – «000», в Новой Зеландии – «111».

Следующий этап научного развития позволил использовать телефонные аппараты с кнопочным набором, что привело к увеличению так называемых «ложных вызовов»: случайных звонков вследствие ошибочного набора или баловства детей. Опыт показал, что данную проблему можно решить: достаточно использовать несколько различных цифр в номере (например, 112 или 911).



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

Подобное решение было применено в США, где использование единого телефонного номера «911» началось в 1957 году. На данный момент «дополнительно к службе “911” создается служба “311”, которая обслуживает вызовы, не носящие чрезвычайного характера» [3]. Тем самым был осуществлен второй шаг на пути решения проблемы «ложных вызовов»: разграничение экстренных чрезвычайных ситуаций и более «стандартных» случаев и происшествий. При этом повышается оперативность реагирования на все поступающие вызовы, что приводит к уменьшению количества пострадавших и возможных последствий.

Аналог американской модели действует и в европейских странах, где для вызова экстренных служб принят единый номер «112» [3]. Обычно ответственными структурами (операторами системы) является одна из оперативных служб. Подобная ситуация наблюдается и в части прибалтийских территорий. Так, например, «в Вильнюсе все телефонные звонки по номеру “112” поступают в полицию, которая является посредником между спасательными службами» [2]. Тем самым, непосредственно сотрудники полиции, принявшие входящий вызов, передают сигнал о происшествии другим службам и ведомствам.

На сегодняшний день есть страны, которые полностью перешли на один общий номер, например, такие как Дания, Швеция и др. В части европейских стран помимо единого номера «112» продолжают действовать прежние номера отдельных экстренных служб. Таким образом, мы видим, что у каждого государства своя система реагирования на возникающие чрезвычайные ситуации, имеющая общие черты функционирования, но в большей степени адаптированная к реалиям своей территории.

Опыт России

Согласно постановлению Правительства РФ от 31.12.2004 № 894 в перечень экстренных оперативных служб входят: пожарная охрана, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная служба газовой сети, служба «Антитеррор» и служба реагирования в чрезвычайных ситуациях [6]. Также данный документ определил единым номером вызова экстренных оперативных служб на всей территории РФ номер «112».

Следующим этапом нормативного оформления стала разработка и принятие «**Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер “112” на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований**» в 2008 году [3]. В ней законодатель дает обоснование необходимости разработки и создания Системы-112 на территории РФ.

Однако только через 2 года удалось решить один из главных вопросов – разграничение полномочий между участниками, ответственными за реализацию Концепции, что закрепил Указ Президента № 1632. В нем четко обозначены зоны ответственности основных ведомств, осуществляющих работы по построению системы: Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий является координатором всех действий по созданию и функционированию Системы-112, Министерство связи и массовых коммуникаций РФ организует взаимодействие Системы-112 с сетью связи общего пользования [7].

Вопрос формирования информационно-технологической основы будущей системы помог решить подписанный в 2011 году меморандум о двустороннем сотрудничестве с Республикой Словения. На высшем уровне была подтверждена договоренность обмена опытом и передачи инновационных технологий. Благодаря этим связям были привлечены и коммерческие организации – исполнители, как ЗАО «ИскраУралТЕЛ» (получатель комплекта прав интеллектуальной собственности относительно технологической и конструкторской документации и разработок). Далее к процессу посредством выставок и совместных контрактов подключились и другие представители бизнеса – представители ЗАО «Энвижн Груп», ОАО «Навигационно-информационные системы», ЗАО «Сфера», ООО НТЦ «Протей». Вместе с ЗАО «ИскраУралТел» эти организации подписали двусторонние соглашения о сотрудничестве с ОАО «Ростелеком». Именно эти компании «займутся совместной разработкой единой “Системы 112” в масштабах всей страны» [8].

Следующую проблему на пути реализации Концепции можно отнести к вопросу финансирования, решение которого было сформировано в 2012–2013 годах и представлено в форме **федеральной целевой программы** (далее – ФЦП). В марте 2013 года Правительство утвердило ФЦП «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру “112” в Российской Федерации на 2013–2017 годы» [9]. Выбранный вариант реализации мероприятий – **сбалансированное развертывание Системы-112**, что «позволяет обеспечить достижение заявленной цели и соответствующих контрольных значений целевых индикаторов в приемлемо короткие сроки (до 2017 года) и создает условия для дальнейшего их снижения» [9].

Особенностью данной программы является ее «сбалансировано-распределительный» характер: начальный период времени представлен субсидированием только 16 субъектов РФ. На крайний год реализации мероприятий ФЦП запланировано оказание финансовой помощи 67 субъектам РФ [9]. Тем самым



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

можно говорить о недостаточности отдельных мер для ряда субъектов и затягивании общего процесса интеграции региональных систем в единую федеральную сеть. Существенен риск увеличения временного периода реализации всех мероприятий, на что оказало непосредственное влияние уменьшение планируемого объема целевого финансирования [10]. С этим связаны риски снижения качества работ, экономия денежных средств за счет приобретения более дешевого, но устаревшего либо не отвечающего повышенным требованиям оборудования и материалов.

С другой стороны, при грамотной аналитической работе на основе опыта «пилотных» регионов можно выстроить модель построения Системы-112 с меньшими ресурсными и временными затратами, учесть ошибки и просчитать возможность возникновения отдельных рисков. Следовательно, необходим постоянный мониторинг и жесткий контроль за ходом реализации мероприятий со стороны МСЧ РФ как главного координатора всех действий.

На данный момент, согласно интерактивной карте, представленной на сайте МЧС РФ, Система-112 введена в эксплуатацию в 5 регионах: Курская, Калужская, Московская области, Республика Коми и Республика Татарстан [11]. Еще 10 субъектов, в число которых входит и Свердловская область, введены в опытную эксплуатацию. Все остальные субъекты федерации находятся на стадии проектирования системы.

Предлагаем более подробно рассмотреть **опыт построения Системы-112 в Курской области** – это один из первых по счету регионов (наравне с Республикой Татарстан), который переведен в режим постоянной эксплуатации системы. Выбор данной территории в качестве «пилотных» был обусловлен тем, что в области раньше чем в остальных регионах РФ во всех муниципалитетах были созданы ЕДДС.

Первоначально необходимо акцентировать внимание на проблемных моментах, с которыми столкнулись в ходе построения системы. **К основным трудностям можно отнести:**

- на начальном этапе работ было выявлено отсутствие необходимого объема нормативно-правовых положений для решения отдельных вопросов, в том числе на федеральном уровне;
- присутствие межведомственных и коммуникационных барьеров, необходимость установления результативного диалога между заинтересованными ведомствами и присутствие сильного координационного центра;
- наличие слаборазвитой инфраструктуры связи на территории области, что потребовало существенной доработки телекоммуникационной составляющей;
- практика использования и предварительные испытания Системы-112 установили необходимость

внедрения электронной векторной карты местности крупного масштаба для удобства использования оператором и повышении оперативности нахождения нужного объекта по заданным координатам;

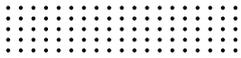
- особого внимания требует информационная безопасность: «необходимо ГОСТ-кое шифрование на канальном уровне» [12].

В административном центре субъекта мероприятия по созданию Системы-112 были осуществлены в сжатые сроки – в течение семи месяцев. Первоначально, согласно Концепции и разработанному техническому заданию, было запланировано создать только 6 основных оперативных ДДС и ЦОВ. Однако проведенные предварительные испытания и опытная эксплуатация показали, что перечисленного количества служб недостаточно. Поэтому «в схему дополнительно были включены службы жизнеобеспечения (ЖКХ, водоканал, электрические и тепловые сети), на которые приходится более 60% обращений граждан» [13]. Подобный опыт можно встретить и в других субъектах, например, в Московской области включили в перечень служб Системы-112 Комитет лесного хозяйства (основные направления деятельности которого – поиск пропавших в лесополосе и мероприятия по предотвращению, тушению и ликвидации последствий лесных пожаров).

В результате создания Системы-112 в Курской области показатели эффективности деятельности экстренных служб были улучшены: «среднее время реагирования оперативных служб на происшествия сокращено на 15–25%, размер материального ущерба и количество погибших от пожаров и ЧС снижено на 7%» [13]. Вклад в достижение подобных результатов внесли и отдельные положительные моменты работы, которые могут быть рассмотрены в качестве успешного опыта для других регионов.

Положительный опыт Курской области

- совмещенный вариант ЦУКС, ЕДДС, МУО, ДДС: приближение системы приема и обработки вызовов к системе органов повседневного управления. Это позволило увеличить количество мест приема вызовов. Исключена «потеря» вызова – при отсутствии приема на местах после третьего сигнала вызов поступает к оператору ЦОВ;
- переход на оптоволоконную линию связи всех городских округов и муниципальных районов;
- объединение электронного документооборота и конференц-связи, что позволяет повысить возможность приема поступающей видеоинформации и материалов;
- контроль со стороны ДДС и диспетчеров ЦОВ, руководство силами реагирования (что отсутствует



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

в Республике Татарстан, так как они ограничились простой передачей вызова до спецслужб). Следовательно, комплексная многоуровневая система имеет приоритет;

- анализ полученных данных и общей статистики происшествий в результате работы многоуровневой системы позволил определить, что наиболее актуальным для региона является решение жилищно-коммунальных вопросов. Следствием этого стало введение системы жилищно-коммунального блока в состав элементов Системы-112;

- для всех компонентов Системы-112 разработано и создано единое информационное поле, которое позволяет за счет интегративных модулей вести оперативное межведомственное взаимодействие;

- внедрение «электронного диспетчера» позволило повысить самостоятельность Системы-112: появилась техническая возможность системы без привлечения операторов по ключевым словам и фразам определять вид и характер происшествия и направлять сигнал определенной службе оперативного реагирования. Это позволило снизить нагрузку на операторов (диспетчеров) Системы-112 и сократить время ожидания абонента;

- работа психологической помощи в круглосуточном режиме;

- подключение к Системе-112 отдельных систем мониторинга (например, химического, пожарного, радиационного мониторинга и др.). Данные шаг позволил исключить так называемый «человеческий фактор», уменьшить время, требуемое для принятия управленческого решения, и, тем самым, повысить оперативность реагирования.

Таким образом, при построении Систем-112 в других регионах страны возможно использование положительного опыта и перспективных наработок «пилотных» территорий, в частности отдельных практик Курской области. Потому попробуем проанализировать современное положение дел по созданию Системы-112 в Свердловской области и предложить некоторые рекомендации на основе полученных материалов.

Свердловская область

Если говорить о Свердловской области, то здесь создание Системы-112 помимо федерального законодательства осуществляется на основе государственной программы Свердловской области «Обеспечение общественной безопасности на территории Свердловской области до 2020 года» [14]. Кроме того постановлением Правительства области утвержден «Комплексный план создания системы обеспечения вызова

экстренных оперативных служб по единому номеру “112” на территории Свердловской области» (далее – Комплексный план) [15].

Данные документы регламентируют работу по построению системы в регионе, отдельные результаты которой уже можно наблюдать. Согласно данным сайта МЧС России на май 2017 года, Система-112 Свердловской области переведена в режим опытной эксплуатации.

К концу 2015 года отдельные структуры получили необходимое оборудование для создания системы. Так, Главное управление МЧС России по Свердловской области получило 70 комплектов оборудования для оснащения ДДС пожарной охраны, а Главное управление МВД России по Свердловской области – 98 комплектов для оснащения ДДС полиции.

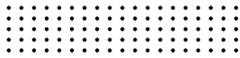
Однако в настоящее время использование Системы-112 в полном объеме не представляется возможным. Согласно Комплексному плану создания Системы-112 в Свердловской области, первой базой внедрения должен стать Горнозаводский управленческий округ, основная часть работ в котором должна быть произведена в течение 2014 года. Но на территории муниципальных образований округа отсутствует оснащение оборудованием аварийных газовых сетей, а также завершается установка полученного в конце 2015 года оборудования. Тем самым, весь комплекс работ еще не завершен.

В этом году, в соответствии с планом, должны осуществляться работы в Северном управленческом округе. Финансирование мероприятий на остальных территориях предусмотрено на период 2016–2017 года, большая часть из которых попадает на крайний период времени. Таким образом, говорить о введении в эксплуатацию всей системы будет возможно только в конце 2017 года, когда большая часть элементов системы будет установлена.

Тем не менее, ввод операторов Системы-112 в ЕДДС муниципальных образований проводится по мере создания системы, что позволяет говорить об опытной эксплуатации системы в отдельных территориях.

Кроме монтажа оборудования отдельных экстренных служб в Свердловской области в 2015 году завершилось одно из масштабных мероприятий построения системы – введен в эксплуатацию Центр обработки вызовов Системы-112 в городе Екатеринбурге. Здание, в котором располагается центр, передано в оперативное управление государственного казенного учреждения Свердловской области «Территориальный центр мониторинга и реагирования на чрезвычайные ситуации в Свердловской области».

В настоящее время (а именно, в период с 01.05.2017 по 30.05.2017) проводятся тестовые испытания ЦОВ. На данный момент к ЦОВ подключены:



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

- ЕДДС;
- ДДС пожарной охраны;
- ДДС полиции;
- ДДС скорой медицинской помощи;
- ДДС аварийной газовой сети;
- ДДС службы «Антитеррор» города Екатеринбурга.

Кроме того, разработаны временные регламенты и подписаны соглашения по обмену различными видами информации между перечисленными структурными элементами системы. В ноябре 2016 года планируется ввести в опытную эксплуатацию Систему-112 в административном центре области.

Таким образом, наблюдается положительная динамика осуществления процесса построения Системы-112 на территории области. Однако во избежание возможных негативных ситуаций и проблем, стоит рассмотреть отдельные положения, применяемые в мировой и российской практике создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

Перспективы Системы-112 и рекомендации

Согласно первоначальному планированию все региональные системы будут со временем объединяться в единую централизованную сеть, что позволит создать единое информационно-управленческое пространство всей системы РСЧС (то есть выстраивание вертикали, замыкающейся на федеральном центре). Таким образом, со стороны федеральных органов и координаторов построения Системы-112 необходимо обеспечить комплексный подход и единство технических параметров для последующей адаптации и интеграции систем в одну целую системы.

На местах в плане формирования и «обучения» системы каждый регион должен исходить из особенностей своей территории, выявленных в ходе апробации системы и проведения мониторинга, аналитической работы. К некоторым **общим рекомендациям** можно отнести:

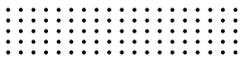
- необходимо сформировать общую информационно-технологическую базу для обеспечения деятельности органов власти, организовать интерактивное информационное обслуживание граждан и организаций с учетом использования современных информационных технологий;
- необходимо обеспечить развития единой защищенной телекоммуникационной инфраструктуры, системы удостоверяющих центров в области электронной цифровой подписи и электронной среды взаимодействия, что позволит обеспечить эффективный канал и механизм обмена информацией;

- необходимо увеличить пропускную (техническую) способность систем принимать, передавать, обрабатывать и хранить значительные объемы поступающей информации, в том числе мультимедийных и ведоинформационных материалов и сообщений. В перспективе Система-112 должна принимать не только телефонные вызовы, но быть доступной и для мультимедийных сообщения (например, посредством MMS), входящих электронных писем. Быстрый рост IT-технологий делает необходимым включение в перечень возможных каналов связи информационную компьютерную сеть «Интернет» (возможно и создание собственного сайта Системы-112, но с учетом всех рисков: технических, информационных, связанных с обеспечением защиты персональных данных и т.д.);

- необходимость «мягкой» интеграции единого телефонного номера с привычными номерами вызова служб оперативного реагирования: должно пройти достаточное количество времени после запуска Системы-112 до отказа от прежних двузначных комбинаций (например, в Финляндии потребовалось около 5 лет, чтобы население смогло психологически адаптироваться и привыкнуть к нововведению). При этом полный отказ от существующей системы может и не требоваться. Рассмотренный в начале работы зарубежный опыт свидетельствует, что ряд стран стали «возвращаться» к дублированию отдельных функций и созданию дополнительных служб. В данном случае, стоит заранее создать интегративный механизм, который позволит напрямую связаться с отдельными структурами системы, не задействуя при этом основных операторов (занимающихся комплексными вызовами). Здесь так же может помочь «электронный оператор» или переводение отдельных электронных систем в режим «умного» функционирования;

- необходимо проводить информирование населения, разъяснительные и обучающие мероприятия на всем протяжении работ по созданию системы. Информирование очень важно на первоначальном этапе внедрения Системы-112, так как затрагивает психологическую сторону вопроса. Однако оно не должно быть прекращено и после введения систем в эксплуатацию, так как это позволит избежать необоснованных вызовов, а также обращений населения справочного характера;

- важным аспектом работы Системы-112 является возможность приема вызовов операторами на 5 иностранных языках [3]. Кроме того, каждый субъект вправе устанавливать дополнительный язык общения исходя из особенностей и традиций региона. Следовательно, важно установление возможности переключения звонка (или подключение в фоновом режиме) оператором на специального переводчика либо коллегу-оператора со знанием особенностей данной речевой культуры;



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

- в целях повышения оперативности реагирования на поступивший сигнал Система-112 должна располагать возможностью самостоятельно определение местонахождения абонента (телефона, уличного аппарата, мобильного устройства и других источников сигнала). Тем самым, у оператора системы должен быть доступ к системам геолокации;

- в качестве нововведения можно рекомендовать центрам и отдельным службам Системы-112 применять «службу чрезвычайных сообщений» – определенную область, позволяющую транслировать важную информацию по происшествию. Это некий аналог доски объявления, который может быть полезен как в работе операторов системы (в плане отслеживания действий по конкретной ситуации), так и при внешнем своем расположении (например, сообщение сведений о пострадавших их родственникам). Дополнительно может быть установлена речевая система оповещения;

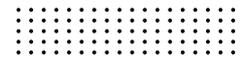
- во избежание наступления рисков и непредвиденных ситуаций все элементы системы должны оснащаться функцией автоматического контроля работоспособности и диагностики состояния (в данном случае, видеотерминал также будет полезен);

- перспективным направлением является обучение элементов системы «умному» функционированию: необходимо составить и прописать в программах отдельные алгоритмы действий при различных повторяющихся ситуациях. Вывод управленческих решений, составленных системой, может быть использован как «подсказка» оператору, либо как самостоятельная функция, действующая в заданном режиме. Данные интерактивные модели в будущем помогут Системе-112 быстрее интегрироваться с подобными системами в других сферах на базе аппаратно-программного комплекса «Безопасный город».

В заключение стоит отметить, что проводимая органами власти работа в рамках построения Системы-112 является актуальной и жизненно-необходимой для всего населения нашей страны. Здесь важна не только скорость, но в большей степени – качество создаваемых элементов. Именно поэтому всем участникам и заинтересованным сторонам необходимо производить грамотную аналитическую работу, осуществлять итоговые и промежуточные контрольно-измерительные мероприятия, позволяющие исключить возможность наступления отдельных рисков. В этом плане, опыт соседних и «пилотных» регионов будет весьма полезен.

Литература:

1. О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций: Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2003 г. № 794 (в ред. от 14 апреля 2015 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
2. Поташов А. И. Единый номер вызова экстренных служб «112»: проблемы и решения. [Электронный ресурс]. URL: <http://niits.ru/public/2007/2007-013.pdf> (дата обращения 17.11.2016 г.).
3. О концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований: Распоряжение Правительства РФ от 25 августа 2008 г. № 1240-р // Собрание законодательства РФ. 2008. № 35. Ст. 4065.
4. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». [Электронный ресурс]. URL: <http://112.mchs.ru/our-experience> (дата обращения 17.05.2017 г.).
5. Как все начиналось? [Электронный ресурс]. URL: <http://112.mchs.ru/foreign-experience> (дата обращения 17.05.2017 г.).
6. Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб: Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. № 894 (в ред. от 06 октября 2011 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
7. О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации: Указ Президента РФ от 28 декабря 2010 г. № 1632 // Собрание законодательства РФ. 2011. № 1. Ст. 193.
8. Система-112. [Электронный ресурс] URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения 17.05.2017 г.).
9. О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру “112” в Российской Федерации на 2013–2017 годы»: Постановление Правительства РФ от 16 марта 2013 г. № 223 (в ред. от 23 марта 2016 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
10. Государство. Бизнес. IT. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения 17.05.2017 г.).
11. Интерактивная карта. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». [Электронный ресурс]. URL: <http://112.mchs.ru/interactive-map> (дата обращения 17.05.2017).
12. Калач А. В. Перспективы развития Системы-112 с учетом реализации в Российской Федерации инфраструктурного проекта АПК «Безопасный город» (на примере Курской области). [Электронный ресурс]. URL:



Антошин В. А., Мокроусова Е. С.

<http://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-sistemy-112-s-uchetom-realizatsii-v-rossiyskoy-federatsii-infrastrukturnogo-proekta-apk-bezopasnyy-gorod-na> (дата обращения 20.08.2016 г.).

13. Система-112: от проекта к реальности. Официальный сайт МЧС России: Центральный региональный центр. [Электронный ресурс]. URL: <http://central.mchs.ru/document/217263> (дата обращения 17.05.2017 г.).
14. Об утверждении государственной программы Свердловской области «Обеспечение общественной безопасности на территории Свердловской области до 2020 года»: Постановление Правительства Свердловской области от 21 октября 2013 г. № 1275-ПП. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
15. Комплексный план создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области: Постановлением Правительства Свердловской области от 03 декабря 2013 г. № 1490-ПП (в ред. от 15 октября 2015 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

References:

1. On the Unified State System for the Prevention and Elimination of Emergencies: Decree of the Government of the Russian Federation № 794 of 30 December 2003 (as amended on 14 April 2015). The document has not been published as such. Access from ref.-legal system “ConsultantPlus”.
2. Potashov A. I. Single emergency call number “112”: problems and solutions. [e-resource]. URL: <http://niits.ru/public/2007/2007-013.pdf> (date of reference 17.11.2016).
3. On the concept of creating a system for ensuring the call of emergency operational services through a single number “112” on the basis of unified duty and dispatch services of municipal entities: Order of the Government of the Russian Federation № 1240-р of 25 August 2008 // Collected Legislation of the Russian Federation. 2008. № 35. Art. 4065.
4. The system for providing emergency services with a single number “112”. [e-resource]. URL: <http://112.mchs.ru/our-experience> (date of reference 17.05.2017).
5. How it all began? [e-resource]. URL: <http://112.mchs.ru/foreign-experience> (date of reference 17.05.2017).
6. On approval of the list of emergency operational services, whose call is provided 24 hours a day and free of charge by the communication operator to the communication services, and about the appointment of a single emergency service number: Government Decree № 894 of 31 December 2004 (as amended on 06 October 2011). The document has not been published as such. Access from ref.-legal system “ConsultantPlus”.
7. On the improvement of the system for ensuring the call of emergency operational services on the territory of the Russian Federation: Decree of the President of the Russian Federation of 28 December 2010 № 1632 // Collection of the legislation of the Russian Federation. 2011. № 1. Art. 193.
8. System-112. [e-resource]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (date of reference 17.05.2017).
9. On the Federal Target Program “Establishment of a system for ensuring the call of emergency operational services at a single number” 112 “in the Russian Federation for 2013–2017”: Resolution of the Government of the Russian Federation № 223 of 16 March 2013 (as amended on 23 March 2016). The document has not been published as such. Access from ref.-legal system “ConsultantPlus”.
10. The state. Business. IT. [e-resource]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (date of reference 17.05.2017).
11. Interactive map. The system for providing emergency services with a single number “112”. [e-resource]. URL: <http://112.mchs.ru/interactive-map> (date of reference 17.05.2017).
12. Kalach A. V. Prospects for the development of Sistema-112, taking into account the implementation of the infrastructure project of the APK “Safe City” in the Russian Federation (on the example of the Kursk region). [e-resource]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-sistemy-112-s-uchetom-realizatsii-v-rossiyskoy-federatsii-infrastrukturnogo-proekta-apk-bezopasnyy-gorod-na> (date of reference 20.08.2016).
13. System-112: from project to reality. Official site of the Ministry of Emergency Situations of Russia: Central Regional Center. [e-resource]. URL: <http://central.mchs.ru/document/217263> (date of reference 17.05.2017).
14. On the approval of the state program of the Sverdlovsk Region “Ensuring Public Security in the Territory of the Sverdlovsk Region until 2020”: Resolution of the Government of the Sverdlovsk Region of 21 October 2013 № 1275-PP. Access from the ref.-legal system “ConsultantPlus”.
15. A comprehensive plan to create a system for ensuring the call of emergency operational services at a single number “112” in the territory of the Sverdlovsk Region: The Decree of the Government of the Sverdlovsk Region dated 3 December 2013 № 1490-PP (as amended on 15 October 2015). The document has not been published as such. Access from ref.-legal system “ConsultantPlus”.