

# Иосиф МАЗИН: «Профессионализм во имя спасения в системе координат «112»



– Работа по созданию единой системы вызова оперативных экстренных служб в нашей стране ведется не первый год. Когда этот проект стал одним из приоритетных для компании «ИскраУралТел»?

– Идея объединения обращений с вызовом экстренных оперативных служб в разных ипостасях реализуется уже около десяти лет. Группа компаний Iskratel принимает участие в этом процессе фактически с самого начала. В Словении с аномально развитой сетью NGN накоплен большой опыт взаимодействия сетей связи общего пользования и единой службы спасения. Когда в 2004 г. в России началось объединение диспетчерских служб под номером 01, наша компания подключилась к проекту одной из первых. К тому времени оборудование «ИскраУралТел» в ряде регионов уже использовалось для организации связи для главных управлений МЧС.

Система-112 для нас знаковый проект, что подтверждается вниманием к нему в рамках Межправительственной комиссии по российско-словенскому сотрудничеству, а также процессом технологической интеграции Iskratel и «ИскраУралТел». Наша компетенция как экспертов и разработчиков распространяется на сферу телекоммуникационных и

Создание единой системы вызова оперативных экстренных служб – одно из приоритетных направлений деятельности компании «ИскраУралТел», входящей в группу Iskratel. Стенд, на котором анонсировалось решение «Система-112» на «Связь-Экспокомм – 2011», вошел в число наиболее посещаемых на выставке. Применение новых разработок компании в российских регионах поможет определить подходы к реализации проекта и ускорить его внедрение. О принципах создания Системы-112 и перспективах, связанных с реализацией проекта, нашему корреспонденту рассказал директор по развитию бизнеса компании «ИскраУралТел» Иосиф Мазин.

инфокоммуникационных подсистем. Еще на начальном этапе разработки Системы-112 «ИскраУралТел» сделала ставку на сотрудничество с компаниями, специализирующимися в области решений для структур МЧС, программного обеспечения для систем поддержки принятия решения.

– В российских условиях внедрение системы продвигается медленно. Вот и первый заместитель председателя правительства России Сергей Иванов заявил недавно, что выполнение плана мероприятий по реализации концепции создания Системы-112 сорвано...

– На первых порах этот проект развивался при отсутствии должной межведомственной координации и необходимой подзаконной базы. И только после принятия концепции обеспечения вызова «112», выхода постановления, определившего перечень служб, доступ к которым в круглосуточном режиме обязан обеспечить любой оператор, ситуация изменилась. В 2008-м началось формирование опытных зон. Для операторов переломным стал 2009-й. Профессиональное сообщество осознало, что ключевая особенность Системы-112 – обеспечение максимально возможной эффективности использования «золотого часа», т. е. времени реакции на чрезвычайную ситуацию, когда еще можно спасти человека. Решить подобную задачу можно только при условии комплексного

использования геоинформационных систем (ГИС) и средств навигации.

– По словам специалистов, на этапе создания опытных зон Системы-112 обнаружились признаки регуляционного вакуума. Разделите эту точку зрения?

– Да, еще много вопросов, таких как организация связи, маршрутизация вызова в рамках Системы-112, остается без ответов. Например, точка подключения сотовых сетей – это зональный уровень, а фиксированных – местный, соответственно вызов приходит по-разному. А ведь главная задача при внедрении системы – привнести в общество уверенность в то, что любое обращение дойдет до получателя, будет принято и что на него последует реакция адекватными силами и средствами, имеющимися в распоряжении оперативных экстренных служб.

– Какова вероятность создания типового решения, готового к внедрению в любом регионе России?

– Как отраслевой эксперт я уверен, создать такое решение не получится, поскольку невозможно унифицировать особенности каждого субъекта Федерации в рамках внедрения Системы-112. Липецкая область и Красноярский край, например, существенно различаются и по плотности населения, и институционально. Причем уникальность регионов применительно к реализации этого проекта – в сетях связи, а унификация возможна в

области принятия решений. Условно говоря, задача диспетчера в регионе с большими заболоченными территориями – оперативно определить, какая дорога на момент случившегося окажется проезжей. В то же время алгоритм оформления вызова бригады скорой – везде одинаковый, тогда как обращение за срочной медицинской помощью поступает разными путями.

Общая архитектура системы выработана, но каждый проект в силу особенностей субъектов предполагает адаптацию к местным условиям. Если, к примеру, на территории региона есть атомная электростанция, то должно быть организовано информационное взаимодействие с дежурной диспетчерской Росатома. Для ряда регионов особенно актуальна паводковая или селевая опасность и т. д.

**– Очевидно, никто не возьмется строить прогнозы, когда Система-112 начнет функционировать на территории всех 83 субъектов Федерации?**

– Сегодня конечным сроком внедрения определен 2017 год... Могу лишь заметить, что в США Систему-911 внедряли почти сорок лет.

**– А мы сколько прошли в этих «координатах» по своей территории?**

– По моей оценке, мы находимся приблизительно на восьмилетнем рубеже.

**– Какие задачи применительно к будущей Системе-112 решаются на данном отрезке пути?**

– Доступность и живучесть системы, скорость реакции и межведомственная координация – вот три глобальные задачи, которые в свою очередь разбиваются на подзадачи. Одним из элементов доступности системы является обеспечение приоритизации вызова. Качество связи, распознавания и анализа речи должно быть безупречным, иначе какой толк в подключении к системе, если диспетчер не сможет разобрать смысла сообщаемого человеком, который оказался в экстремальной ситуации. Специалисты и представители профильных министерств озабочены вопросами надежности и живучести сетей, справедливо подчеркивая разный уровень цифровизации сетей в регионах. Существенно различаются и уровни информационной

оснащенности служб скорой помощи, пожарной охраны, милиции, а теперь уже полиции. В рамках реализации этого проекта должно быть обеспечено информационное дооснащение экстренных служб жизнеобеспечения, преимущественно социального характера.

Большое внимание уделяется также интеграции ведомственных информационных систем, межведомственной координации при реагировании и организации связи между диспетчерами. Эффективность ГИС в рамках Системы-112 определяется ее многослойностью, позволяющей, например, при организации тушения пожара оценить, где проходит силовой кабель. На этапе взаимодействия с системой ГЛОНАСС должно быть обеспечено, с одной стороны, отслеживание сил и средств, имеющихся в распоряжении экстренных служб, а с другой – определение местонахождения пострадавшего.

**– Из каких основных элементов состоит решение «Система-112», предложенное компанией «ИскраУралТел»?**

– Центр обслуживания вызова (ЦОВ) – это первая линия диспетчеров, которые обеспечивают «единое окно». Если случившееся, например авария с участием нескольких автомобилей и тяжелыми последствиями, носит масштабный характер и требует координации действий нескольких экстренных оперативных служб, то вызовом занимается уже непосредственно Единая дежурная диспетчерская служба (ЕДДС), отвечающая за эффективное использование «золотого часа». Здесь огромную роль играет подсистема поддержки принятия решений. При развитии ситуации по худшему сценарию обращение, поступившее в ЦОВ, через ЕДДС направляется в центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС). Вряд ли стоит пояснять, насколько важно обеспечить связанность информационных систем. Кстати, одна из задач, которая решается при реализации данного проекта, – обработка вызовов на пяти языках, количество которых регионы вправе увеличить. При этом важно обеспечить пользование услугами переводчика на экономических приемлемых условиях.

**– Каким образом предлагается фиксировать поступающие в службу спасения обращения?**

– Заводится карточка события, статус которой меняется по мере развития ситуации. Как только сообщение поступает на уровень ЕДДС, оформляется карточка происшествия (это уже не просто событие) и дальше – карточка чрезвычайной ситуации. На каждом этапе, заметьте, происходит переосмысление ситуации, меняются реагирующие структуры. Наше решение Система-112 предоставляет возможность автоматического ведения карточки. Чем меньше неавтоматизированных рутинных действий будет вынужден выполнять диспетчер в момент первого диалога с абонентом, находящимся, возможно, в состоянии аффекта или шока, тем больше времени останется на психологическую помощь человеку.

**– Каким требованиям должно отвечать рабочее место диспетчера?**

– Прежде всего требованиям эргономики. Удобное рабочее место диспетчера повышает эффективность принимаемых решений. Продумано должно быть все – вплоть до цветовой гаммы. Мы обобщили опыт создания рабочих мест в диспетчерских транспортных, энергетических компаний, структур МВД и т. д. Работы в этом направлении не прекращаются, свои предложения мы постоянно «шлифуем».

**– Как, на ваш взгляд, отразится внедрение Системы-112 на состоянии отраслевой инфраструктуры?**

– Реализация этого проекта заставит найти решение многих старых проблем, например, несанкционированного прохождения трафика. Решения для определения местонахождения абонента окажут позитивное влияние на систему оперативно-розыскных мероприятий (СОРМ). Новый импульс получит формирование современной системы оповещения. В некоторых регионах в рамках реализации проекта необходимо будет обеспечить реконструкцию инфраструктуры или построить дополнительные ВОЛС. Не исключаю, что в ряде субъектов на этапе принятия инвестиционного решения Система-112 и окажется той самой соломинкой, которая ломает спину верблюда «экономической эффективности цифровизации». Хочется верить, что внедрение Системы-112 благоприятно скажется на качестве нашей жизни. ■

Подготовила Светлана Арянина