

Система 112: от потребностей к реализации



В.Н. Кудрявцев

Генеральный директор
компании "Нэкст Техника"

Единые службы экстренного реагирования существуют в мире не одно десятилетие. За это время было создано множество различных моделей таких служб. Сегодня встал вопрос о создании подобной системы в России. Подходит ли нам западный опыт или у нас свой индивидуальный путь? На вопросы редакции каталога "Пожарная безопасность" ответил генеральный директор компании "Нэкст Техника" Валерий Николаевич Кудрявцев.

- Валерий Николаевич, что сегодня делается для организации системы 112?

- Система 112 на территории РФ сегодня уже начинает выстраиваться. Есть ряд нормативных документов, постановлений, распоряжение президента о введении номера 112 на территории РФ для интеграции с европейским сообществом. Уже создается Федеральная целевая программа по системе 112, но здесь нужно четко понимать, что есть две стороны вопроса: номер 112, который находится в ведении оператора связи, и непосредственно система взаимодействия между экстренными службами. И главная проблема внедрения системы 112 заключается в том, что оператор, осуществляющий коммутацию, понятия не имеет, что стоит за передачей вызова в соответствующую службу. Более того, оператор зачастую не готов взаимодействовать с межведомственной системой. Например, в рамках создания системы 112 в Хабаровском крае мы оснастили службы программно-техническими комплексами, установили спутниковые станции для организации каналов связи между службами, потому что пока нет кабельных линий. Система готова, но запустить мы ее не можем, так как нет приказа министра связи о введении единого номера на территории края. Но приказа не будет до тех пор, пока оператор связи, осуществляющий доставку номера 112, это не обеспечит. Реальной возможности ввести номер пока нет, поскольку большинство краевых АТС - декадно-шаговые, на которых физически невозможно запустить этот номер. Разве что перепаять его с 01-02-03, но должно работать и то и другое. И эта задача относится не к субъекту, а к оператору.

- Но ведь в других странах эта система работает. Годится ли для нашей страны их опыт?

- Понимаете, мы сегодня кинулись искать западные решения и пытаемся взять те, которым от роду 40 лет. Причем взять не лучшее, а то, что предлагают и что нашей стране, в общем-то, не подходит. Они живут по другим принципам общественного устройства, под которые и сделаны их системы. В Европе, например, номер 112 - где на базе полиции, где на базе пожарной службы. У нас же такая схема не работает, именно поэтому мы создаем свою систему как гражданскую надстройку, не относящуюся к этим

службам. Создаем на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований. Все дело в том, что в нашей государственной структуре именно глава муниципального образования ответственен за безопасность и жизнедеятельность населения. Поэтому централизованное руководство из Москвы (МВД или МЧС) нецелесообразно. Работу системы 112 нужно строить по горизонтали, и при необходимости передавать информацию на верхний уровень, иначе проблемы наверху приведут к последствиям на местах. И несмотря на то что в структуре муниципальных систем есть службы и субъектовые, и федеральные, общая координация должна быть на муниципальном уровне.

- А как это сочетается с тем, что "Программа 112" запускается на федеральном уровне?

- Единый федеральный номер 112 ничего не решит, если местные службы не будут работать на должном уровне. А у нас пытаются создать колл-центр по образцу зарубежных, не вникая в суть вопроса. У них система взаимодействия между службами отлажена десятилетиями. А нам предлагают сделать колл-центр, посадить туда операторов. Хорошо, они примут звонок, заполнят карточку и передадут ее дальше. Руководству отрапортуют, что система 112 создана, но возникает вопрос, почему же она не работает? А потому что ее нужно строить не сверху вниз, а снизу вверх. Потому что система сама по себе, а службы - сами по себе. Главная задача - сделать так, чтобы те, кто реагирует на проблемы человека, были вооружены всем необходимым, были взаимосвязаны друг с другом, чтобы осуществлялась общая координация всех этих служб на муниципальном уровне. Нам говорят: нужно сделать последнюю милю, протянуть провода от системы 112 до служб взаимодействия. При этом если сделать последнюю милю, но не поставить на нее окончательное устройство, отвечающее требованиям служб, то не будет последнего сантиметра, и система не работает.

Вот, как пример, мы сегодня делаем "Проект 112" в Белгородской области, где (как и на 90% территории страны) отсутствует автоматизация работы служб реагирования. Изучаем, в каком состоянии там инфраструктура, что нужно модернизировать, что может быть включено в систему. И обнаруживаем, что там нет ничего, кроме ручки и журнала. И это при том, что дома у всех современные компьютеры, iPad и т.п. И вот представьте, сделаем систему: колл-центр, операторы. А на входе службы реагирования - бабушка с журналом. И что в итоге? Информация доходит до службы, а дальше ручная работа и нет контроля по реагированию. При этом система 112 не отвечает за действия служб. Тогда зачем такая система, где никто ни за что не отвечает? И без нее есть полиция, и без нее туда не могут дозвониться. Но тут если гражданин не дозвонился, то сам бежит в ближайшее отделение. А когда дозвонился, услышал "ждите", а реакции никакой? То есть цепочка должна быть непрерывной: вот гражданин, вот реагирование.

- А в чем особенность ситуации в Белгороде?

- Особенность в том, что там только служба 01 автоматизирована, причем оснащена нашим программным обеспечением. Здесь есть возможность поставить всю систему с нуля, и не требуется интеграция с чужим организмом, чего, к слову сказать, никто не хочет. На местах достаточно часто встречались энтузиасты, автоматизировавшие свою работу. Они сами писали программы, как-то поддерживали, но потом увольнялись. И вот мы приходим и видим систему, работающую еще под DOS. А нам говорят: "Вот система, интегрируйтесь в нее". А что с чем интегрировать? Паровоз с самолетом? В итоге мы тратим время, чтобы интегрироваться, а потом они смотрят на нашу систему и говорят "А зачем нам старое, если у вас все есть". Но нужно учесть, что новое по работе очень сложно внедряется. В домашних условиях все хотят иметь новый холодильник, телевизор, iPad. А вот с точки зрения труда - огромная инерция. Вот мне говорят: зачем нам система,

у нас есть бабушка, которая 40 лет работает и знает все колодцы в городе. Хорошо, а возьмете вы завтра девушку. Она будет тоже 40 лет учиться? Или все-таки оперативно возьмет все данные из базы?

- В чем же заключается принципиальное отличие вашего подхода к решению проблемы?

- Понимаете, когда создают системы, говорят о функционале, а не о человеке. То есть у нас борьба за передовые технологии, но внедрение идет не от человека. А вам что главное? Да чтобы служба реагировала оперативно. А получается, что человек сам по себе, система сама по себе. И даже в положении правительства по 112 человек идет на втором месте. В базовом проекте вообще шла речь про одно окно, сокращение времени регистрации и интеграцию в европейское сообщество. А смысл сокращать время регистрации, когда время реагирования неизменно? Или быстро зарегистрировали, быстро приехали, а тушить нечем. А почему? Да потому, что службы не взаимодействуют между собой. Но нам же с вами нужен конечный результат, чтобы наши жизни и имущество были в безопасности.

То есть нужен контроль реагирования, которого на сегодня нет. И сегодня идет создание службы 112 на уровне Федеральной целевой программы, где предусмотрено софинансирование на субъектовом и федеральном уровнях. Но если мы не рассмотрим основу, то толку не будет.

И вот предлагают строить огромные колл-центры, ЦОД, которые стоят больших денег. Но ведь это не автомобиль, пока у нас пройдут все согласования, пока правительство определит ответственных, техника морально устареет. То есть мы сегодня переплатим за "железо", выделим площади, а через год-два все то же самое можно будет делать устройством размерами с карманный компьютер.

Мы же исходим из того, что у нас огромное количество маленьких городов и деревень, где сидит один пожарный, он же диспетчер, он же брандмейстер. Когда он получает звонок о пожаре, он закрывает ворота на засов и едет тушить. И ему нужна такая информационная система, которая обеспечит выполнение задач, стоящих перед службой. Он должен иметь постоянную связь с другими подразделениями, равными и вышестоящими, чтобы в случае вызова, который он не может принять, вышестоящая структура отреагировала и оперативно перенаправила его в соседний район свободному подразделению.

И мы сделали свою систему так, чтобы у такого пожарного на ПК размещалось все: и геоинформационная система, и система мониторинга объектов, и регистрация вызовов, и формы отчета, и система оповещения при ЧС. Мы скрупулезно работали с экстренными службами, чтобы понять, что им нужно, и считаю, нам это удалось. Мы адаптировали интерфейс нашего программного обеспечения под вид, к которому привыкли наши пользователи, использующие бумажную технологию, при этом оснастив его более полным функционалом.

- Расскажите, пожалуйста, немного подробнее о возможностях системы.

- Разработанное нами специализированное программное обеспечение "ИСТОК-СМ" отвечает не только требованиям системы 112, но и решает специфические задачи служб реагирования, то есть становится фактически единым программным обеспечением для всех участников. Например, произошел пожар на объекте. Высотное здание. Пожарным важно не только знать, что произошло возгорание, но и точно знать, где и какой датчик сработал. И это наша система показывает в автоматическом режиме. Более того, мы можем строить ЗР-модели объектов, с помощью которых диспетчер может вести

пожарного по задымленному зданию, сообщая количество ступенек, расположение пожарного щита или гидранта. А все это вопрос экономии времени и соответственно сохранения жизней.

Еще момент: при выезде на пожар пожарному важно знать, где ближайший работающий гидрант. Скажем, произошла авария на подстанции, отключен район от холодного водоснабжения, "Водоканал" сразу заносит в систему данные об аварии, и пожарный знает, что здесь гидранта нет и, прежде чем ехать, нужно заправить баки в другом месте.

То есть мы говорим о комплексном подходе. В систему включаются не только экстренные службы, но и службы муниципального жизнеобеспечения. Опять же пример: авария на трансформаторной подстанции привела к отключению насосов в теплосети. Запас холодной воды ограничен. Значит, нужно везти воду машинами, иначе начнется размораживание теплосети и отключится отопление. А это отключатся не только жилые дома, но и больницы, школы, детские сады. В итоге оторвавшийся провод может привести к ЧС. А если информация появилась своевременно, можно оперативно среагировать и предупредить катастрофу.

Есть классический принцип создания нового: найти потребности и реализовать их. В этом случае новинки не отторгаются целевой аудиторией и легче внедряются в жизнь, а если люди не увидят, чем им поможет конкретная система, то они будут от нее отбиваться. У нас во Владивостоке 17 служб работают на едином ПО в общей сети, благодаря чему они видят в онлайн-режиме всю необходимую информацию. Например, упал столб на дороге, все живы, но движение перекрыто. Кому это важно? В первую очередь службам экстренного реагирования: пожарным, полиции, "Скорой", которые в этом случае выберут другой маршрут. И это как раз работающая система, идущая снизу - от потребностей рядовых граждан и служб, охраняющих их безопасность.

Опубликовано: Каталог "Пожарная безопасность"-2013